



Standardvillkor

Dessa Standardvillkor tillämpas på ACN:s tjänster som beskrivs i Punkt 2. Ytterligare villkor kan gälla för tillhandahållande av vissa specifika ACN-tjänster.

Definitioner

1. Vid tillämpningen av detta Avtal gäller följande definitioner:

- (a) "Användarpolicy" eller "AUP" avser vår användarpolicy som finns tillgänglig på Kundportalen.
- (b) "Konto" avser kundkonto(n) för ditt köp och din användning av ACN:s tjänster och ACN-utrustning.
- (c) "ACN", "oss", eller "vi" avser ACN Communications Sweden AB, som har sitt säte på Odinsgatan 13, 411 03 Göteborg, Sverige och är registrerat hos Bolagsverket med organisationsnummer 556572-1270.
- (d) "ACN:s affärspartner" avser en person med vilken ACN-koncernen har ingått ett affärsförhållande beträffande tillhandahållande av ACN:s tjänster.
- (e) "ACN Companion App": är den applikation som tillhandahålls av ACN som låter dig använda ACN Digital Phone Service på din mobila enhet. För närvarande är ACN Companion App tillgänglig för vissa Android-versioner (version 4.1 eller högre) och iOS (version 9 eller högre). Vänligen kontrollera [ACN Companion App Compatible Devices](#)-dokumentet för information om systemkraven och de enheter som stöds av ACN Companion App.
- (f) "ACN-utrustning" avser alla telekommunikationsanordningar eller utrustning som säljs till Dig av ACN i enlighet med detta Avtal. ACN-utrustning inkluderar (i) ACN:s videotelefon; (ii) ACN:s telefonadapter för digitala telefonitjänster; och (iii) annan ACN-märkt telekommunikationsanordning eller utrustning som säljs till Dig av ACN. Anordningar och utrustning som hyrs ut till Dig av oss eller tillhandahålls av Dig eller annan telekommunikations- eller telefonkortsleverantör, som datorer, telefoner, mobila enheter eller ledningarna i ditt hem, är inte ACN-utrustning vid tillämpningen av detta Avtal.
- (g) "ACN-tjänst" eller "ACN:s tjänster" avser en telekommunikationstjänst eller produkt som erbjuds till Kunder av ACN.
- (h) "Avtalet" avser tjänsteavtalet mellan Dig och ACN och består av Telefonserviceavtalet ("TSA"), dessa Standardvillkor, eventuella särskilda villkor som gäller för de specifika ACN-tjänster som Du köper, integritetspolicyn och Prislistan, i den form nu gällande.

- (i) "Avgifter" avser alla avgifter, kostnader och tilläggsavgifter för ACN:s tjänster och ACN-utrustning såsom anges i Prislistan.
- (j) "Kunden" eller "Du" avser en person som köpt eller använder ACN:s tjänster eller ACN-utrustning.
- (k) "Kundportal" avser ACN:s kundtjänstwebbsida som finns på www.myacn.eu eller annan URL som har meddelats av oss.
- (l) "Ikraftträdandedag" har den betydelse som anges i Punkt 3.
- (m) "Bindningstiden" har den betydelse som anges i Punkt 5.
- (n) "Lokaler" avser den fysiska plats där vi tillhandahåller Dig ACN:s tjänster.
- (o) "Prislista" avser ACN:s aktuella prislista som finns tillgänglig på Kundportalen.
- (p) "Startdatum för tjänst" har den betydelse som anges i Punkt 4.
- (q) "Standardvillkor" avser dessa ACN-standardvillkor.

ACN:s tjänster

2. ACN erbjuder följande tjänster enligt dessa Standardvillkor:

Abonnemang. Om Du köper ett Abonnemang från ACN, kommer ACN tillhandahålla och ansvara för ditt telefonnummer och ge Dig möjligheten att ringa och ta emot telefonsamtal. ACN kan eventuellt inte erbjuda alla de samtalsfunktioner som du får från din nuvarande telefonleverantör. Du kan fortsätta köpa andra teletjänster från andra leverantörer.

ACN:s digitala telefontjänst (DPS). DPS är en teletjänst som gör att Du kan ringa och ta emot: (1) video- och röstsamtal via internet med hjälp av ACN videotelefon: (2) enbart röstsamtal via ACN:s telefonadapter för digitala telefontjänster: eller (3) enbart röstsamtal via internet med hjälp av ACN Companion App på din mobila enhet. ACN Companion App ersätter inte din ordinarie mobila- eller fasta uppkoppling och vissa funktioner är eventuellt inte tillgängliga. DPS kräver en kontinuerlig bredbands- eller mobil uppkoppling till internet beroende på vilken enhet du använder för DPS. Ytterligare avgifter kan förekomma om du använder mobilt internet för DPS via ACN Companion App. Om ACN inte erbjuder bredbandsuppkoppling i ditt område, måste Du beställa det från en annan leverantör.

Ingående av Avtal och avtalstid

3. Detta Avtal börjar gälla antingen (1) det datum din beställning för ACN tjänster är bekräftad av ACN eller (2) den dag du mottager ACN-utrustningen, om tillämpligt ("Ikraftträdandedag"). Din ångerperiod börjar på Ikraftträdandedagen av avtalet som beskrivs i punkt 47.
4. Din "Service Startdatum" är den tidigare av (1) det datum som ACN börjar leverera ACN-tjänster till dig eller (2) datumet du mottar ett brev från ACN som bekräftar leveransen av ACN-tjänster. Ditt service startdatum kommer efter Ikraftträdelsedatumet för detta avtal och kan ligga inom återkallelseperioden enligt beskrivningen i Punkt 35. Om ACN har rimliga skäl att inte kunna tillhandahålla de valda ACN-tjänsterna hos dig, meddelar vi dig och ditt avtal kommer att avbrytas före ditt service startdatum. Om du köper mer än en ACN-tjänst kan de ha olika service startdatum.
5. Avtalet sluts för en Bindningstid om tolv (12) månader, om inget annat avtalats, från Startdatum för tjänst för respektive ACN tjänst som Du köper ("Bindningstiden"). Efter utgången av Bindningstiden förnyas Avtalet automatiskt och gäller tills vidare fram till att det sägs upp av ACN eller av Dig.

Dina förpliktelser i förhållande till ACN

Tillhandahållande av ACN:s tjänster och ACN-utrustning

6. Du godkänner att ACN och ACN:s affärspartners vidtar alla erforderliga åtgärder, inklusive all samverkan med andra operatörer, för att tillhandahålla ACN:s tjänster eller ACN-utrustning till Dig. .
7. Du godkänner att följa de instruktioner som ACN ger dig angående tillhandahållande och installation av ACN-tjänster och ACN-utrustning. För CPS, kabelhyra och DPS som använder ACN-utrustning, godkänner du att ACN och ACN affärspartners får tillgång till lokalerna för att installera eller reparera ACN-utrustning om så behövs. Om ACN måste komma åt mark utanför lokalerna godkänner du att Du tillhandahåller nödvändiga tillstånd från tredje part för att tillåta sådan åtkomst. För DPS som använder ACN Companion App accepterar du att ladda ner och installera programmet på din mobila enhet. Du godkänner att anslutningen av dina ACN-tjänster till telefonnätet kommer att utföras på en punkt som anges av ACN eller ACN affärspartner. ACN kan inte tillhandahålla ACN-tjänster om en anslutningspunkt inte redan existerar.
8. I det fall Du vill överföra ditt befintliga telefonnummer till ACN från en annan tjänsteleverantör, samtycker Du till att ACN och din nuvarande tjänsteleverantör vidtar alla erforderliga åtgärder som behövs för att aktivera dina valda ACN-tjänster och din ACN-utrustning.
9. Du är medveten om att ACN inte äger eller kontrollerar telekommunikationsutrustning, ledningsnät, kablar eller ledningar som finns i Lokalerna. Du försäkrar att Du tar hand om din ACN-utrustning. Om din ACN-utrustning skadas på grund av ditt agerande, kommer Du att behöva betala för att få den reparerad eller

utbytt. Du försäkrar att utrustning som tillhandahålls av Dig eller av andra teleoperatörer är i gott skick och uppfyller gällande tekniska standarder. För DPS som använder ACN Companion App, bekräftar du att den mobila enheten som du använder överensstämmer med de tekniska kraven i programmet. För närvarande är ACN Companion App tillgängligt för vissa Android-versioner (version 4.1 eller högre) och iOS (version 9 eller högre). Vänligen kontrollera [ACN Companion App Compatible Devices](#)-dokumentet för information om systemkraven och de enheter som stöds av ACN Companion App. ACN är inte ansvarig om ACN inte kan tillhandahålla någon ACN-tjänst till Dig eller för minskad servicekvalitet om det beror på utrustning som tillhandahållits av Dig eller av tredje part. Du ansvarar för förlust eller skada som ACN orsakats av att Du anslutit felaktig eller icke-godkänd utrustning till nätverket.

10. Om vi förser Dig med ett telefonnummer, godkänner Du att Du inte äger numret och att Du inte heller får sälja eller överlåta det vidare till någon annan, förutom att Du, om så tillåts enligt lag, får överföra telefonnumret till en annan telefonoperatör. ACN kan ge Dig ett nytt telefonnummer om Du byter bostad eller om regulatoriska, tekniska eller driftsmässiga skäl så kräver. ACN är inte ansvarig för eventuella kostnader eller förluster som Du förorsakats av att Du erhållit ett nytt nummer.

Användning av ACN:s tjänster och ACN-utrustning

11. ACN erbjuder samtalsplaner som är avsedda för personligt bruk/användning i hemmet och för att användas av små företag. Trots det föregående, ger ACN inga utfästelser om att ACN:s tjänster och ACN-utrustningen är lämplig för affärsändamål. Om Du använder ACN:s tjänster eller ACN-utrustning i affärssyfte, är Du medveten om att de eventuellt inte uppfyller dina specifika behov. ACN ansvarar inte för eventuella förluster om Du använder ACN:s tjänster eller ACN-utrustning för affärsändamål.
12. ACN:s tjänster och ACN-utrustning får endast användas för personligt bruk eller för användning i din affärsverksamhet. Du ansvarar för att se till att endast personer som Du godkänner använder dina ACN-tjänster eller ACN-utrustning. Du måste genast meddela ACN om du tror din ACN-tjänst eller ACN-utrustning används på ett obehörigt eller bedrägligt sätt eller om din ACN-utrustning blivit stulen. Du är ansvarig för all användning av ACN:s tjänsterna om Du inte meddelar ACN enligt ovan.
13. Oavsett om Du köper ACN:s tjänster för privat bruk eller för användning i affärsverksamhet, får Du inte sälja ACN:s tjänster eller ACN-utrustning eller använda ACN:s tjänster eller ACN-utrustning för telekommunikationstjänster så som teleshops, operatörsaktiviteter, telemarketingorganisationer, leverantörer av förbetalda kort och liknande aktiviteter. Användning av ACN:s tjänster eller ACN-utrustning för sådana ändamål berättigar ACN att stänga av eller omedelbart avsluta dina ACN-tjänster utan föregående meddelande.
14. Din användning av ACN:s tjänster och ACN-utrustning måste följa vår Användarpolicy. Du får inte använda ACN:s tjänster eller ACN-utrustning (a) för överföring av material som är ärekränkande, stötande, kränkande, obscen eller hotfullt; (b) i ett olämpligt, omoraliskt eller olagligt syfte; (c) på ett sätt som kränker rättigheterna för någon annan person; (d) genom att ringa kränkande, oanständiga, hotfulla

samtal eller genom att ringa bluffsamtal eller dylikt; eller (e) på ett sätt som kan skada anseendet för ACN:s tjänster eller ACN-utrustning. ACN får begränsa eller stänga av dina ACN-tjänster eller utan föregående meddelande omedelbart säga upp detta Avtal om vi har skäl att misstänka att Du har brutit mot Användarpolicyn.

ACN:s åtaganden

15. ACN kommer att leverera ACN:s tjänster och ACN-utrustning inom trettio (30) dagar från den dag då vi accepterar ditt erbjudande om att ingå Avtal, om inte en överenskommelse om ett senare leveransdatum sker. Beträffande DPS, kommer ACN att tillhandahålla DPS inom 30 dagar från dagen då Kunden tar emot ACN-utrustning. Om Du byter tjänsteleverantör, kommer Du att fortsätta att få tjänster från din nuvarande tjänsteleverantör till dess ACN:s tjänster är anslutna. Du har rätt att säga upp Avtalet om ACN inte levererar ACN:s tjänster eller ACN-utrustning inom 30 dagar och felet beror på oss, förutsatt att Du inte har begärt ett senare leveransdatum, och förutsatt att Du först gör en skriftlig begäran om leverans till ACN efter de 30 dagarna och ACN inte levererar ACN:s tjänster eller ACN-utrustning inom en rimlig tid efter denna begäran.
16. ACN ska agera med skälig omsorg för att tillhandahålla kontinuerlig, högkvalitativ service till Dig. Dock kan händelser utanför vår kontroll, t.ex. brister i nätverk eller överbelastning av andra teleleverantörer, strömavbrott, dåligt väder, statliga åtgärder eller arbetsmarknadsåtgärder, eller annan anledning av force majeure-karaktär, hindra oss från att tillhandahålla ACN:s tjänster eller påverka tjänstekvaliteten. I dessa fall är ACN inte ansvarigt för fel eller brister och Du förblir ansvarig för betalning avseende dina ACN-tjänster.
17. Emellanåt kan vi eller andra operatörer behöva avbryta ACN:s tjänster för underhåll eller reparation. Om detta inträffar kommer vi att återställa ACN:s tjänster så snabbt vi kan. Om Du drabbas av ett avbrott i din ACN-tjänst och detta beror på ACN kommer vi att kompensera Dig, förutsatt att Du meddelar ACN om skadan eller avbrottet inom skälig tid från det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts. Beloppet ska motsvara den månatliga abonnemangsavgiften i proportion till tiden för avbrottet. Du förlorar din rätt till ersättning om Du inte meddelar oss om avbrott i rätt tid. Ersättning betalas ut genom avräkning på följande faktura. Belopp som understiger 25 SEK under en fakturaperiod ersätts inte.
18. Du kan få aktuell information om alla ACN:s tjänster och ACN-utrustning, inklusive Avgifter och villkoren för tjänsterna, på Kundportalen eller genom att kontakta kundtjänst.

Avgifter och betalning

19. Du samtycker till att betala alla Avgifter för ACN:s tjänster och ACN-utrustning oavsett om Du eller någon annan använder din ACN-tjänst eller ACN-utrustning. Du kommer att debiteras för obehörig och bedräglig användning, såvida Du inte underrättar ACN i enlighet med Punkt 12. Du kommer också att debiteras för

samtal till specialnummersåsom betalnummer, premiumnummer och internationella nummer om Du inte har begärt att samtal till dessa nummer ska spärras.

20. ACN kommer att skicka pappersfakturer eller elektroniska fakturer. Pappersfakturer skickas till Lokalerna, såvida vi inte har kommit överens om att skicka dem till en annan adress. För elektroniska fakturer, kommer ACN skicka ett e-postmeddelande till den e-postadress som Du har lämnat till ACN om att din faktura finns tillgänglig på Kundportalen. Du kan behöva betala en Avgift (som anges i Prislistan) om Du väljer att ta emot specificerade pappersfakturer eller om Du begär en kopia av en faktura.
21. ACN kommer att skicka pappersfakturer eller elektroniska fakturer. Pappersfakturer skickas till Lokalerna, såvida vi inte har kommit överens om att skicka dem till en annan adress. För elektroniska fakturer, kommer ACN skicka ett e-postmeddelande till den e-postadress som Du har lämnat till ACN om att din faktura finns tillgänglig på Kundportalen. Du kan behöva betala en Avgift (som anges i Prislistan) om Du väljer att ta emot pappersfakturer eller om Du begär en kopia av en faktura.
22. Du kan begära standardfakturer eller specificerade fakturer. Standardfakturer sammanfattar din telefonanvändning. Specificerade fakturer innehåller uppgifter om de telefonnummer som Du ringer och kan maskera de 4 sista siffrorna. Du kan ändra ditt fakturaönskemål på Kundportalen eller genom att kontakta kundtjänst. Du kan behöva betala en Avgift (som anges i Prislistan) om Du väljer att få specificerade fakturer.
23. Du kan välja hur betalning av dina fakturer ska ske genom att använda Kundportalen eller kontakta kundtjänst. Tillgängliga betalningsmetoder kan variera beroende på vilken ACN-tjänst eller ACN-utrustning som Du köper. Vissa betalningsmetoder är föremål för en administrativavgift (som anges i Prislistan).
24. Om Du betalar ACN med kredit- eller betalkort eller autogiro, måste Du godkänna att ACN automatiskt debiterar ditt kredit- eller betalkort eller debiterar ditt bankkonto. Hela beloppet avseende de Avgifter som ska betalas kommer att debiteras på ditt kreditkort eller dras från ditt bankkonto på förfallodagen. Du är skyldig att betala en Avgift (som anges i Prislistan) om din betalning avvisas eller återkallas. Du ska även ersätta ACN för alla kostnader, utgifter eller avgifter som drabbar oss till följd av en misslyckad betalning.
25. Du samtycker till att betala alla Avgifter senast på den förfallodag som anges i fakturan. Om Du betalar efter förfallodagen, kommer Du att behöva betala en avgift (som anges i Prislistan) för att kompensera ACN för ditt avtalsbrott. Alternativt kan ACN kräva ränta på alla förfallna belopp enligt räntelagen. Du ska också ersätta ACN för alla kostnader och avgifter som drabbar oss till följd av obetalda eller förfallna Avgifter, inklusive avgifter för inkasso, bevakning och rättegångskostnader och advokatarvoden.
26. Du ansvarar för eventuella Avgifter rörande teknisk support som avser utrustning som inte tillhandahålls av ACN, inklusive Avgifter för arbete, material, och besök från ACN eller personal från tredje part. Du kan bli skyldig att erlägga en Avgift om Du avbokar eller missar ett planerat teknikerbesök eller om tekniker inte får tillgång till dina Lokaler. Avgifter för tredjeparts tekniska support fastställs av den tredje parten.

27. Du samtycker till att ersätta ACN för alla förluster, skador, skadestånd och kostnader som ACN kan komma att drabbas av till följd av att Du bryter mot dina åtaganden enligt detta Avtal.
28. Om Du anser att någon avgift är felaktig, kan Du bestrida den skriftligen genom att kontakta kundtjänst i enlighet med denna Punkt 28. Du måste betala alla eventuella Avgifter som inte är tvistiga. Vi kommer inte att stänga av eller avsluta dina ACN-tjänster medan vi undersöker en i god tro startad tvist. Om Du har rätt till återbetalning av en Avgift, kommer återbetalningen först användas för att betala eventuella utestående Avgifter och därefter kommer det som återstår att återbetalas till ditt konto. Om Du inte längre är en Kund kommer ACN göra en eventuell återbetalning till ditt angivna bankkonto.
29. Du måste underrätta oss om din fakturaadress eller e-postadress ändras. Du kan ändra din information via Kundportalen eller genom att kontakta kundtjänst. Du ansvarar för fakturor som skickas till din tidigare fakturaadress eller e-postadress om Du inte har underrättat oss om en ändring. ACN är inte ansvarigt om en faktura eller ett e-postmeddelande inte levereras till följd av orsaker utanför vår kontroll.

Avstängning och uppsägning vid utebliven betalning

30. Om Du inte betalar din faktura senast på förfallodagen, kommer ACN att kontakta Dig via brev, e-post eller telefon för att påminna Dig om betalning. Om Du inte betalar fakturan inom den tidsfrist som anges i påminnelsen, kan ACN stänga av din ACN-tjänst. Om Du inte betalar senast den dag som anges i den andra påminnelsen kan ACN omedelbart säga upp detta Avtal utan föregående meddelande. ACN har inget ansvar för eventuella förluster eller skador till följd av en avstängning eller uppsägning enligt denna Punkt.

Avstängning av tjänst

31. ACN kan stänga av ACN:s tjänster vid utebliven betalning såsom angivits i Punkt 30.
32. ACN kan stänga av ACN:s tjänster eller omedelbart säga upp Avtalet utan föregående meddelande om (a) Du väsentligen bryter mot Avtalet, varmed väsentligen bryter avses upprepade avtalsbrott innebärandes tre (3) eller flera avtalsbrott under en sexmånadersperiod; (b) om konkursförfarande, omorganisation eller insolvensförfarande eller annat sådan förfarande inleds mot Dig eller av Dig; (c) Du kopplas till handlingar som äventyrar stabiliteten, säkerheten eller funktionen avseende ACN:s tjänster, kränker Användarpolicyn, eller ger indikationer om potentiellt missbruk, bedrägligt beteende, eller osedvanlig eller överdriven användning; (d) ACN misstänker bedrägeri av tredje part; (e) så krävs till följd av ett föreläggande, instruktion, eller begäran från en statlig myndighet; eller (f) ACN är oförmöget att leverera ACN:s tjänster på grund av orsaker utanför ACN:s kontroll.
33. Om dina ACN-tjänster är avstängda, kommer Du inte att kunna ringa utgående samtal, utom nödsamtal och vissa andra nummer. Du kommer att kunna fortsätta ta emot inkommande samtal; när det gäller DPS

kommer även de inkommande samtalen att blockeras. Om Du köper ett Abonnemang från ACN kan tjänster från andra teleoperatörer som kräver en telefonanslutning med fast linje, till exempel hemlarm och uppringd internetuppkoppling komma att påverkas. För att avgöra vilka åtgärder som behöver vidtas för att återinstallera tjänsten, måste Du kontakta kundtjänst. Du kan bli ålagd att betala den avgift som anges i Prislistan för att återinstallera din ACN-tjänst.

34. Om dina ACN-tjänster är avstängda på grund av ditt agerande eller din försummelse, samtycker Du till (a) att betala alla Avgifter under avstängningsperioden; (b) att ersätta ACN för alla Avgifter, kostnader och utgifter som förorsakas ACN som en följd av avstängningen och av en eventuell återinstallation; och (c) att ACN inte är ansvarig för några förluster som Du eventuellt kan drabbas av. En avstängning av ACN-tjänster från ACN:s sida hindrar inte ACN från att säga upp detta Avtal i enlighet med Punkt 41.

Avtalets upphörande

Ångerrätt

35. Om Du är en konsument, kan Du frånträda Avtalet inom 14 dagar från dagen för ikraftträdande, som beskrivs i punkt 3("Ångerfristen") utan att ange skäl. Om Du köper ACN-utrustning, kan Du frånträda Avtalet inom 14 dagar från mottagandet av ACN-utrustningen.
36. För att utöva din ångerrätt måste Du antingen skicka det ifyllda ångerformuläret, som finns tillgängligt på Kundportalen, eller annat skriftligt meddelande till ACN eller ringa kundtjänst och bekräfta din frånträdelse skriftligen. Rättigheten enligt denna Punkt 36 gäller inte företagskunder.
37. Om Du utövar din ångerrätt kommer vi att betala tillbaka all mottagen betalning från Dig, inklusive kostnaden för leverans av ACN-utrustning, inom 14 dagar från den dag då Du informerade oss om ditt beslut att frånträda Avtalet. ACN:s återbetalning sker med samma betalningsmetod som Du använde för att betala oss, om vi inte tillsammans kommer överens om något annat.
38. Om Du har köpt ACN-utrustning måste Du, för att erhålla en återbetalning, returnera den till ACN på egen bekostnad inom 14 dagar från den dag då Du utövande din ångerrätt, om inte ACN ger andra instruktioner. Vi kan hålla inne återbetalningen till dess vi får ACN-utrustningen eller Du har bevisat att Du har skickat den till oss. ACN-utrustningen ska återlämnas oskadad, i originalförpackning, och med hela det ursprungliga innehållet. Om Du skadar eller misslyckas med att returnera ACN-utrustningen, kommer Du att debiteras fullt pris som anges i Prislistan.
39. Om Du har begärt att vi ska börja förse Dig med ACN:s tjänster under ångerfristen och om vi har börjat leverera den begärda ACN-tjänsten till Dig, kan Du fortfarande utöva din ångerrätt; Du kommer då behöva betala en avgift i proportion till de tjänster som tillhandahölls Dig fram till dess Du informerade om frånträdet.

Din möjlighet till uppsägning efter ångerfristen

40. Efter utgången av ångerfristen kan Du säga upp detta Avtal genom att med 30 dagars uppsägningstid skriftligen säga upp Avtalet eller ringa kundtjänst. Om du meddelar ACN att du önskar avsluta avtalet via telefonsamtal, måste du bekräfta din uppsägning skriftligen. Om Du säger upp Avtalet under Bindningstiden, kan Du bli skyldig att betala ersättning till ACN såsom anges i Punkt 43.

Uppsägning av ACN

41. Om Du inte betalar en faktura kan ACN säga upp detta Avtal enligt Punkt 30. ACN kan när som helst, och av vilken anledning som helst, säga upp detta Avtal genom att skriftligen ge Dig 30 dagars varsel.

Konsekvenserna av en uppsägning

42. En uppsägning av detta Avtal kommer att resultera i avstängning av din ACN-tjänst. Om Du tar emot tjänsten DPS eller har Abonnemang från ACN, kommer Du inte att kunna ringa eller ta emot samtal. Om Du har Abonnemang från ACN, kommer tjänster från andra teleoperatörer som är beroende av en fast telefonlinje, såsom uppringd internetuppkoppling och hemlarm, inte heller att fungera. Du kan också förlora ditt telefonnummer och möjligheten att återfå det.
43. Vid uppsägning kommer ACN skicka Dig en slutfaktura. Du samtycker till att betala alla Avgifter till och med dagen för uppsägningen. Om din ACN-tjänst är föremål för Bindningstid och Du säger upp Avtalet under Bindningstiden, samtycker Du till att betala ersättning till ACN för förtida uppsägning, i enlighet med tillämplig lagstiftning. Denna ersättning kan bestå av (a) kvarvarade Avgifter för ACN-utrustning; (b) kvarvarande månatligt återkommande Avgifter fram till slutet av Bindningstiden; och (c) eventuella frivilliga Avgifter (t.ex. aktiveringsavgifter) eller prisavdrag som Du fått för den upphävda ACN-tjänsten, i syfte att försätta ACN i den position som ACN hade varit i om Avtalet hade varit gällande under hela Bindningstiden. Efter Bindningstiden, kan Du bli skyldig att betala en Avgift vid uppsägning av detta Avtal. Se Prislistan för mer information om dessa Avgifter. Om Du är berättigad till återbetalning, kommer ACN minska det aktuella beloppet med det belopp som Du är skyldig att betala till ACN enligt detta Avtal.

Insamling och användning av personuppgifter

44. ACN samlar in, lagrar, och hanterar personuppgifter om Dig, såsom namn, adress och födelsedatum, ("Personuppgifter") inom ramen för Allmänna dataskyddsförordningen ("GDPR") både på elektronisk och icke-elektronisk väg i samband med fullgörandet av våra åtaganden enligt detta Avtal, juridiska skyldigheter och andra syften som är tillåtna enligt lag, inklusive följande syften; (a) leveransen av ACN:s tjänster och ACN-utrustning till Dig; (b) utförandet av våra skyldigheter och utövandet av våra rättigheter enligt detta Avtal, (c) fullgörandet av våra avtalsenliga åtaganden gentemot tredje part; (d) juridiska,

ekonomiska, redovisningsmässiga och administrativa funktioner; och (e) skyddet av ACN:s lagliga och avtalsmässiga rättigheter. Du bekräftar att tillhandahållandet av dina Personuppgifter för angivna ändamål är avgörande för ACN:s åtagande enligt detta Avtal. Din underlåtenhet att tillhandahålla Personuppgifter eller att hålla dem uppdaterade eller ett av Dig indraget samtycke att använda dina Personuppgifter kan hindra ACN från att tillhandahålla ACN:s tjänster till Dig. Med undantag för vad som anges i denna Punkt 44 eller vad som krävs enligt lag, ska dina Personuppgifter behandlas konfidentiellt.

45. Du samtycker till utlämnande av dina Personuppgifter till (a) ACN Europe BV och andra dotterbolag till ACN; (b) deras respektive anställda, externa konsulter, rådgivare, distributörer och andra tredje parter; (c) ACN:s affärspartners; och (d) andra tredje parter som är tillåtna enligt lag. Du är medveten om att vissa mottagare kan finnas i länder utanför EU, inklusive USA, där utlämnandet är tillåten av GDPR eller annan applicerbar lag.
46. Om Du samtycker till att dina Personuppgifter används för reklam, marknadsföring och tillhandahållande av andra produkter och tjänster till Dig från ACN och tredje man, samtycker Du även till att ta emot reklam via brev, e-mail eller andra medier. Detta medgivande kan när som helst återkallas genom att kontakta kundtjänst.
47. ACN kan lämna ut ditt namn, adress, och telefonnummer till utgivare av telefonkataloger och tillhandahållare av nummerupplysningstjänster om Du inte ber oss att inte lämna ut informationen. Om det krävs enligt lag, kan vi lämna ut denna information, även om Du ber oss att inte göra det.
48. Du samtycker till att ACN kan lämna ut dina Personuppgifter och din kontohistorik i kreditupplysningssyfte och till bedrägeriförebyggande byråer. Du bekräftar och accepterar att sådana byråer kan föra ett register över denna information och även kan lämna ut den till tredje man för att bedöma kreditrisk, förhindra bedrägerier och spåra gäldenärer.
49. Du samtycker till att ditt telefonnummer visas för de personer som Du ringer till. Om Du köper ett Abonnemang eller DPS från ACN, kan Du meddela ACN, att Du inte vill att ditt telefonnummer ska visas. Vi kan dock inte garantera att ditt nummer inte kommer att visas när Du ringer till abonnenter som har andra telefonoperatörer. ACN kan alltid lämna ut ditt namn, adress, och telefonnummer till räddningstjänster eller för att uppfylla våra skyldigheter enligt lag.
50. Du samtycker till att ACN får övervaka, registrera och arkivera telefonsamtal och skriftlig kommunikation (inklusive e-mail) mellan Dig och ACN i utbildningssyfte, marknadsföringssyfte, för ökad tjänstekvalitet samt för juridiska och regulatoriska ändamål.
51. Du ansvarar för att uppdatera dina Personuppgifter. Personuppgifterna ändras genom Kundportalen eller genom att kontakta kundtjänst. En gång per år, kan Du begära att ACN kostnadsfritt skickar Dig information om hanteringen av dina Personuppgifter. Om dina Personuppgifter behandlas i strid med

Personuppgiftslagen, kan Du begära att ACN rättar, blockera eller raderar dem. För att utöva denna rätt, måste Du skicka en skriftlig begäran om till kundtjänst.

Ändringar av Avtalet

Ändringar av ACN

52. ACN kan ändra villkoren i detta Avtal genom att underrätta Dig om förändringarna. Om möjligt kommer ACN informera Dig i förväg om varje förändring. ACN kan göra ändringar utan föregående meddelande för att tillmötesgå rättsliga krav eller myndighetskrav. Om ACN gör någon förändring (förutom ändringar som krävs enligt lag) av villkoren i detta Avtal, kommer ACN ge Dig minst en månad varsel om en sådan förändring och Du har rätt att säga upp Avtalet utan att betala några extra uppsägningsavgifter. Om Du fortsätter att använda ACN:s tjänster efter att förändringen träder i kraft, anses Du ha accepterat de nya villkoren.
53. ACN kan ändra din samtalsplan baserat på din användning av ACN:s tjänster eller av andra skäl som rimligen kan anses falla inom ACN:s handlingsfrihet. ACN kommer att meddela varje sådan förändring och ge dig information om din nya samtalsplan. Du har rätt att säga upp Avtalet enligt Punkt 52 om ändringen orsakar Dig en väsentlig nackdel.

Ändringar av Dig

54. Du kan ändra dina ACN-tjänster med hjälp av Kundportalen eller genom att kontakta kundtjänst. Vi kommer att informera Dig om eventuella förändringar av Avgifter i samband med ändringarna. Du kan bli tvungen att ingå ett nytt Avtal med en ny Bindningstid om Du lägger till ACN-tjänster. ACN kan avvisa din begäran om att lägga till ACN-tjänster om Du har några utestående betalningar till ACN. Du kan bli skyldig att betala ersättning enligt Punkt 43, om Du tar bort någon ACN-tjänst under Bindningstiden. Om Du flyttar och vill föra med Dig din ACN-tjänst, kontakta kundtjänst minst 30 dagar innan Du flyttar. ACN kommer att hjälpa Dig att överföra dina ACN-tjänster till ditt nya hem om det är möjligt. Du kan behöva betala en Avgift (som anges i Prislistan) för att överföra dina ACN-tjänster.

Ansvarsbegränsning

55. ACN är inte ansvarigt för förlust av vinst, försäljning, omsättning, avtal eller kunder, skadat anseende, förlust av eller skada på programvara, data, information, eller datorer eller annan utrustning, förlorad ledningstid eller personaltid, indirekta skador eller följdskador, eller annan förlust som inte rimligen kunde förutses av ACN, oavsett om sådant anspråk bygger på vårdslöshet, kontraktsbrott, oriktig framställning, förlust eller avsaknad av ACN:s tjänster.

56. ACN har inget ansvar om Du (a) använder ACN:s tjänster eller ACN-utrustning i strid med detta Avtal eller Användarpolicyn; (b) ändrar ACN:s tjänst eller ACN-utrustning; eller (c) använder ACN:s tjänster eller ACN-utrustning under några onormala eller felaktiga driftsförhållanden.
57. ACN:s totala ansvar som följer av detta Avtal är begränsat till ett halvt prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110) per anspråk (eller per serie av relaterade anspråk) och ska under alla omständigheter vara begränsat till vad Du har betalat för tjänsten. Ingenting i denna Punkt begränsar vårt ansvar om Du skadas fysiskt eller dör till följd av ACN:s vårdslöshet.

Andra saker vi behöver tala om

58. I enlighet med EU-direktivet om avfall som utgörs av eller innehåller elektrisk eller elektronisk utrustning (Waste Electrical and Electronic Equipment, WEEE) bör ACN-utrustning inte kastas tillsammans med osorterat avfall på grund av den eventuella förekomsten av farliga ämnen i elektroniska produkter som kan ha påverkan på miljö och hälsa. Vänligen kontakta kundtjänst för information om retur- och insamlingssystem som finns tillgängliga för Dig.
59. Om Du bestrider en Avgift eller någon annan aspekt av din ACN-tjänst, måste Du kontakta kundtjänst. ACN kommer att försöka lösa eventuella tvister. Om vi inte kan lösa tvisten, kan Du kontakta Konsumentverket (www.konsumentverket.se) eller Direkthandelns Förening (www.direkthandeln.org).
60. Om du köpte din produkt eller tjänst online ska du också eventuellt kunna använda Plattformen för Online-lösningar av tvister ("ODR" Online Dispute Resolution) för att lösa din tvist. ODR-plattformen hanteras av Europeiska Kommissionen och finns tillgänglig på alla EU-språk. Information om hur man anför klagomål via ODR-plattformen finns på ec.europa.eu/odr. Om du väljer att använda ODR-plattformen så kan du använda sverige.digital@myacn.eu som referens. Detta är vår kundtjänstadress.
61. Detta Avtal och alla rättigheter och skyldigheter som följer av det regleras av svensk lag. Tvist avseende detta Avtal ska avgöras av svensk allmän domstol.
62. Detta Avtal är personligt och får inte överlåtas av Dig. Med förbehåll för vad som uttryckligen anges i gällande lag, ska ingenting i detta Avtal skapa några rättigheter för tredje part. ACN får ta emot instruktioner angående ditt Konto från en person som vi tror agerar med din tillåtelse. ACN har rätt att överlåta detta Avtal i enlighet med lag.
63. Om någon av parterna underlåter att påtala eller verkställa en rättighet enligt detta Avtal ska detta inte innebära att parten har förverkat sin rätt att göra gällande rättigheten.
64. Om någon bestämmelse i detta Avtal bedöms som olaglig, ogiltig eller icke verkställbar, ska de återstående bestämmelserna i detta Avtal inte påverkas.



Tilläggsvillkor för DPS

Dessa tilläggsvillkor för DPS gäller för ACN:s leverans av digitaltelefoni och tillhörande ACN-utrustning, om tillämpligt. Dessa tilläggsvillkor för DPS är ett tillägg till ACN:s Standardvillkor. I händelse av konflikt mellan dessa tilläggsvillkor för DPS och Standardvillkoren, har det här dokumentet företräde.

Allmänna villkor för användningen av DPS

1. ACN:s digitala telefontjänst fungerar bara med ACN:s videotelefoner eller ACN:s telefonadapter för digitala telefonitjänster köpta i Europa eller via ACN Companion App i din mobila enhet. Du kan använda ACN-utrustning som har köpts från ACN eller från annan person. ACN kan inte garantera ACN-utrustningens funktionalitet tillsammans med andra telefonitjänster.
2. DPS kräver en anslutning och en konstant strömförsörjning när ACN-utrustning används. Information om krav på uppkopplingshastighet för DPS finns på Kundportalen. Abonnemang eller användningsbaserade avgifter som tas ut av din internetleverantör tillkommer utöver Avgifter för din DPS och är uteslutande ditt ansvar. Användning av DPS kan resultera i debitering av användaravgifter från din internetleverantör.
3. DPS tillhandahålls som en extra telefonlinje och är inte avsedd att ersätta din fasta telefonitjänst. DPS har inte stöd för överföring av fax, larm- och säkerhetssystem, kredit-, betalkorts- och kontanta betalningssystem, uttagsautomater, eller andra tjänster som kräver en fast telefonförbindelse. Samtal till vissa speciella nummer såsom betalnummer, premiumnummer, katalogtjänster, och vissa internationella nummer kan vara otillåtna.
4. DPS kan användas på andra platser än Lokalen (så kallad "nomadisk" användning) om det är tillåtet enligt lag och förutsatt Du har en internetanslutning och användning av DPS inte är blockerad. Om Du använder DPS på en annan plats i Lokalerna, måste Du uppdatera din position hos ACN på sätt som anges i Punkt 11. Vi kan inte garantera att DPS fungerar normalt även om platsen har uppdaterats i våra system. Om du använder DPS via ACN Companion App på ett annat ställe än lokalerna, godkänner du att inte alla funktioner i DPS är tillgängliga. ACN kan inte tillhandahålla kundsupport eller teknisk support om Du använder DPS eller ACN-utrustning i andra länder än de där ACN eller dess dotterbolag har tillstånd att bedriva verksamhet. Din användning av DPS på sådana platser sker helt på egen risk.
5. Du får inte ha mer än en aktiv DPS-anslutning åt gången om Du inte har mer än ett DPS-konto.

Tillhandahållande av ACN-utrustning och DPS

6. ACN kommer att leverera ACN-utrustning till Lokalerna inom 30 dagar efter mottagandet av din beställning. Om din valda ACN-utrustning inte finns tillgänglig kommer vi att meddela Dig att Du kan välja en alternativ ACN-utrustning (priserna för ACN-utrustning varierar) eller säga upp Avtalet. Om Du säger

upp detta Avtal i enlighet med Punkt 35 i Standardvillkoren, kommer ACN att återbetala de belopp som har vi har mottagit.

7. När ditt DPS-avtal har godkänts, kommer ACN förse Dig med ett telefonnummer för att ringa och ta emot samtal. Beroende på din adress, tekniska specifikationer, och legala krav kommer ACN tillhandahålla ett geografiskt eller ett icke-geografiskt nummer. Du kan i vissa fall överföra ditt nuvarande telefonnummer till DPS.
8. ACN kvarstår som ägare till ACN-utrustningen till dess den har levererats till Dig och Du har erlagt full betalning. När ACN-utrustningen har levererats till dina Lokaler, är Du ansvarig för eventuella skador eller förlust av utrustning. Innan Du har betalat för din ACN-utrustning, får Du inte sälja eller överlåta den till någon annan person.

Installation av ACN-utrustning och ACN:s digitala telefontjänst

9. Du måste installera ACN-utrustningen och ACN:s digitala telefontjänst enligt instruktionerna som medföljer din ACN-utrustning. ACN tar inget ansvar för fel eller felaktig funktion av ACN-utrustning eller DPS tillgänglighet om Du installerar ACN-utrustningen felaktigt eller om problemet orsakats av en tjänst eller utrustning som tillhandahålls av Dig eller någon annan leverantör.
10. Om du avser att använda DPS via ACN Companion App, accepterar du att ladda ner och installera programmet på din mobila enhet enligt instruktionerna från ACN. För närvarande är ACN Companion App tillgängligt för vissa Android-versioner (version 4.1 eller högre) och iOS (version 9 eller högre). Vänligen kontrollera [ACN Companion App Compatible Devices](#)-dokumentet för information om systemkraven och de enheter som stöds av ACN Companion App. ACN ansvarar inte för tillgängligheten av DPS om du inte använder en mobilenhet som överensstämmer med ovanstående tekniska krav eller om du inte hämtar och installerar programmet.

Nödsamtal

11. DPS tillåter nödsamtal såsom till 112 och 999; dock kan tillgång till dessa larmtjänster bli föremål för tekniska begränsningar, vilket inte behöver vara fallet med fasta telefoner. Nödsamtal kan misslyckas om din internetanslutning inte är tillgänglig eller vid strömavbrott. Nödsamtalsoperatörer kanske inte kan lokalisera Dig automatiskt om Du ringer dem med DPS. Du samtycker till att förse ACN med den adress där Du använder din ACN-utrustning så att platsinformation kan lämnas till räddningstjänsten. Om Du använder DPS på en annan plats, måste Du uppdatera din platsinformation hos ACN. Om Du inte uppdaterar din position, kan den information som lämnas till räddningstjänsten vara felaktig.
12. Om du använder DPS via ACN Companion App på ett annat ställe än lokalerna, godkänner du att räddningstjänster kanske inte är tillgängliga på grund av nätverksrestriktioner. I dessa fall ska samtal till

nödtjänstnummer göras med hjälp av din nätoperators tjänst. ACN är inte ansvarig för otillgänglighet av räddningstjänsten.

13. ACN är inte ansvarigt för några direkta eller indirekta skador, inklusive följskador, till följd av bristande anslutning, bristande funktion, eller störning av samtal till räddningstjänsten vid användandet av DPS eller för riktigheten av lokaliseringssuppgifter till räddningstjänst.

Avgifter och betalning

14. Det kommer att skickas elektroniska fakturor för din DPS och ACN-utrustning i enlighet med det förfarande som beskrivs i Punkt 21 i Standardvillkoren. Elektroniska fakturor finns på Kundportalen 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan. Elektroniska fakturor verifieras av ett elektroniskt certifikat för att garantera äktheten av deras ursprung och innehåll. ACN tillhandahåller inte pappersfakturor för DPS eller ACN-utrustning.
15. Om Du köper ACN-utrustning, måste Du betala för ACN-utrustningen för att ditt erbjudande om att ingå ett Avtal ska komma att antas. ACN kommer att bearbeta din betalning när ACN-utrustningen skickats och kommer att skicka ett meddelande via e-post till Dig om att din faktura finns på Kundportalen. Om Du vill köpa extra ACN-utrustning, kommer Du att debiteras för detta på nästa månadsfaktura. Om din betalning avvisas eller återkallas kommer ACN att försöka kontakta Dig för ett annat sätt att betala på. Om Du misslyckas med att fullgöra denna andra form av betalning får ACN avbryta leveransen av ACN-utrustningen eller säga upp Avtalet. Om leverans redan har skett, måste Du returnera ACN-utrustningen på din egen bekostnad, om Du inte har sagt upp Avtalet i enlighet med Punkt 35 och 37 i Standardvillkoren.

Uppsägning

16. Om Du misslyckas med att betala en faktura i tid och inte heller betalar fakturan (eller någon del av den) i enlighet med tidsplanen som anges på påminnelsen från ACN avseende betalningen, förbehåller sig ACN rätten att omedelbart stänga av tillhandahållandet av DPS till den del som avser den utestående betalningen. Om Du efter denna avstängning fortfarande inte har betalat inom ytterligare tio (10) dagar efter mottagandet av en andra påminnelse avseende försenad betalning, förbehåller sig ACN rätten att säga upp Avtalet.
17. DPS har en Bindningstid om tolv (12) månader, om inget annat överenskommes, räknat från Startdatum för tjänst. Om Du avslutar DPS under Bindningstiden, samtycker Du till att betala ACN ersättning för förtida uppsägning bestående av eventuella återstående Avgifter för ACN-utrustning och alla återstående månatliga Avgifter till slutet av Bindningstiden. Se Prislistan för mer information.

Tjänsteavbrott

18. Om DPS inte kunnat användas på grund av något förhållande på ACN:s sida, har Du rätt till avdrag på Avgifterna för den aktuella månaden motsvarande eventuella perioder där Du inte kunnat använda DPS. Avdrag kommer att göras för den del av de Avgifter som enligt Avtalet skulle ha tagits ut under denna period. Vid planerade avbrott i DPS på grund av mjukvaru-, utrustnings- eller nätverksuppdateringar, kommer ACN att informera Dig om ett sådant avbrott minst 24 timmars före avbrottet genom ett meddelande om detta på Kundportalen. ACN kommer också att begränsa antalet sådana avbrott till 8 per år, med en maximal löptid på 40 timmar. ACN kommer att sträva efter att schemalägga sådana avbrott på de tider som anses vara minst obekväma för Dig.