



SÄRSKILDA VILLKOR FÖR PRIVATKUNDER

GILTIGA FR.O.M. DEN 18 DECEMBER 2017

1. ALLMÄNT

- 1.1 Dessa särskilda villkor gäller då A3 Privat AB, org. nr 556767-1903, eller om så tillämpligt, annat bolag inom den koncern i vilken A3 Privat AB ingår, ("**A3**") tillhandahåller en tjänst ("**Tjänsten**") till fysisk person ("**Kunden**"). Tjänsten specificeras i de beställningshandlingar som Kunden ingått ("**Avtalet**"). I Avtalet ingår sagda beställningshandlingar och vid var tid gällande tjänstebeskrivning, dessa särskilda villkor, A3:s allmänna villkor för privatkunder och vid var tid gällande prislista. Avtalshandlingarna ska vid motstridigheter tillämpas i nu angiven ordning. Särskilda skriftliga överenskommelser alternativt kampanjvillkor har företräde framför övriga avtalsvillkor.
- 1.2 Med "**abonnemang**" avses i dessa särskilda villkor avtal om viss Tjänst med tillhörande tilläggstjänster samt, såvitt avser telefonitjänster, telefonnummer.

2. FAST TELEFONI

1.1 Allmänt

- 2.1.1 Denna punkt 2 gäller för fasta telefonitjänster, vilka kan tillhandahållas via bredband, mobilnätet eller telefonjacket.
- 2.1.2 Kunden ansvarar själv för den fysiska installationen av den utrustning som krävs för nyttjande av Tjänsten. Kunden har möjlighet att köpa installationshjälp av A3 separat.

2.2 Särskilda bestämmelser för fast telefoni via bredband

- 2.2.1 För fast telefoni via bredband denna punkt 2.2 gälla.
- 2.2.2 För tillhandahållande av Tjänsten krävs att Kunden uppfyller följande krav:
- (a) att Kunden har en fast internetanslutning med en överföringshastighet om minst 512 Kbit/s;
 - (b) att Kundens bredbandsanslutning uppfyller de tekniska krav som gäller för Tjänsten; samt
 - (c) att Tjänsten utnyttjar befintlig fysisk bredbandsanslutning, då det i Tjänsten inte ingår installation av ny bredbandsanslutning.
- 2.2.3 A3 tillhandahåller Kunden en IP-telefonibox för nyttjande av Tjänsten. Till IP-telefoniboxen ska Kunden ansluta en analog tonvalstelefon eller motsvarande



telefon. Om Kunden har en brandvägg installerad i sin utrustning ansvarar Kunden själv för att öppna upp de portar som krävs för att Tjänsten ska fungera.

2.3 Särskilda bestämmelser för fast telefoni via mobilnätet

2.3.1 För fast telefoni via mobilnätet ska denna punkt 2.2 gälla.

2.3.2 A3 tillhandahåller Tjänsten via A3:s GSM-, 3G- och 4G-nät i Sverige. Av Kunden vald Tjänst och dess innehåll framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.

2.3.3 Genom att Tjänsten använder sig av mobilnätet är Tjänsten beroende av vilken täckning som finns i varje givet tillfälle och vilken belastning som förekommer i nätet. Från tid till annan kan det därför inträffa omständigheter som gör att Tjänsten inte blir kontinuerligt tillgänglig eller att kvaliteten och kapaciteten i nätet påverkas. A3 kan inte garantera att Tjänsten kommer att fungera felfritt utan störningar. För att veta var täckning finns kan Kunden gå in på www.a3.se för att se täckningskartor.

2.3.4 Kunden kan ej använda utländska mobilnät för att ansluta till Tjänsten.

2.3.5 A3 tillhandahåller Kunden en mobil-router för nyttjandet av Tjänsten. Till mobil-routern ska Kunden ansluta en analog tonvalstelefon eller motsvarande telefon.

2.4 Särskilda bestämmelser för fast telefoni via telefonjacket

2.4.1 För fast telefoni via telefonjacket ska denna punkt 2.4 gälla.

2.4.2 A3 tillhandahåller ej fast anslutning till telenätet.

2.4.3 A3 övertar ansvaret för Kundens befintliga anslutning till telenätet i en överlämningspunkt, vars placering angivits av installatören av telenätsanslutningen. Ledningsdragning eller annan anslutning efter överlämningspunkten ska utföras på sådant sätt att telenätet inte skadas eller anslutningen annars orsakar olägenhet. Installationen ska utföras i enlighet med A3:s anvisningar, när sådana anvisningar lämnas.

2.5 Röstbrevlåda

2.5.1 Röstbrevlådan är en valbar tilläggstjänst bestående av en telefonsvarare där den som ringer kan spela in ett meddelande. Inspelande meddelanden kan avlyssnas genom att ringa sitt eget hemnummer. Kunden har tillgång till maximalt 99 meddelanden.

2.5.2 Avisering av nya meddelanden i röstbrevlådan beror på vilken utrustning Kunden använder.



2.5.3 Att avlyssna meddelanden i Röstbrevlådan är kostnadsfritt via abonnemanget (SIP-samtal). Avlyssnas meddelanden på annat sätt, t.ex. via mobiltelefon, tillkommer eventuellt samtalskostnad för det abonnemanget.

2.5.4 Tillgång till röstbrevlåda förutsätter ett hemtelefoniabonnemang.

2.6 Nummerpresentation

2.6.1 Nummerpresentation är en valbar tilläggstjänst som ger möjlighet att se från vilket nummer som någon ringer eller har ringt. Vid inkommande samtal presenteras numret omedelbart innan den första ringsignalen ges.

2.6.2 Den uppringandes nummer kommer att presenteras om inkommande samtalet inte har skydd mot nummerpresentation (s.k. CLIR - Calling Line Identification Restriction).

2.6.3 Om texten "Skyddat nummer" visas i nummerpresentatören är det en indikering på att det inkommande samtalet har skydd mot nummerpresentation (s.k. CLIR - Calling Line Identification Restriction). Den uppringande kan ha begärt blockering mot nummerpresentation eller samtalet kan komma från en telefon med permanent blockering av nummerpresentation. Vissa telefonautomater t.ex. på vårdinrättningar, har skyddat nummer.

2.6.4 Om texten "Okänt nummer" visas i nummerpresentatören är det en indikering på att den uppringandes nummer inte är känt. Det kan bero på att numret kommer från utlandet eller en annan operatörs nät.

2.6.5 Vid vidarekoppling av ett nummer visas telefonnumret från den som vidarekopplar numret.

2.6.6 Tillgång till nummerpresentation förutsätter ett hemtelefoniabonnemang. För att kunna utnyttja Tjänsten behöver Kunden en särskild tillsats, en nummerpresentatör eller en telefon som visar numret och som uppfyller den standard som tillämpas för Tjänsten.

3. MOBILTELEFONITJÄNSTER

3.1 Allmänt

Denna punkt 3 gäller för mobiltelefonitjänster, innefattande tillhandahållande av internetuppkoppling, tillhandahållna via A3:s GSM-, 3G- och 4G-nät i Sverige. Av Kunden vald Tjänst och dess innehåll framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.



3.2 Tjänstens innehåll

- 3.2.1 Genom att Tjänsten använder sig av mobilnätet är Tjänsten beroende av vilken täckning som finns i varje givet tillfälle och vilken belastning som förekommer i nätet. Från tid till annan kan det därför inträffa omständigheter som gör att Tjänsten inte blir kontinuerligt tillgänglig eller att kvaliteten och kapaciteten i nätet påverkas. A3 kan inte garantera att Tjänsten kommer att fungera felfritt utan störningar. För att veta var täckning finns kan Kunden gå in på www.a3.se för att se täckningskartor. Bandbredd eller kvalitet kan inte garanteras Kunden om Kundens utrustning är av en modell som inte stödjer Tjänst.
- 3.2.2 I Tjänsten ingår anslutning till A3:s mobilnät samt för A3:s svenska del av internet, och dess nationella och internationella kopplingar. Om vissa delar av Sverige inte täcks av 4G-nätet kommer Kund automatiskt att flyttas över till 3G-nätet. Om Kund är på en plats som inte täcks av 3G-nätet kommer Kunden automatiskt att flyttas över till GSM-nätet.
- 3.2.3 Kund kan använda Tjänsten i utländska – eller andra nationella operatörers - mobilnät med vilka A3 erbjuder roaming, innebärande att Kunden ges möjlighet att använda Tjänsten i andra operatörers mobilnät enligt respektive operatörs gällande villkor och priser samt enligt A3:s gällande prislista. Utländska operatörers nät kan ha särskilda villkor för användning som avviker från A3:s villkor. Det ankommer Kund att informera sig om de villkor som gäller vid användningstillfället, vilka Kunden åtar sig att följa.
- 3.2.4 Kunden informeras om att kostnader för internationell roaming i vissa länder är kostsamt. A3 råder kund att undersöka kostnad i det lokala landet och hos den valda roaming-operatören innan Kunden beslutar att använda internationell roaming.
- 3.2.5 A3 förbehåller sig rätten att vidta åtgärder mot användning av mobil data, mängden samtal samt SMS/MMS som överstiger begränsning i Kundens abonnemang eller, om sådan begränsning inte anges, mycket kraftigt avviker från genomsnittsanvändning, som exempelvis vid nedladdning av extremt stora mängder data, orimligt långa trafiksessioner eller massanrop. Sådana åtgärder kan bestå i begränsningar av abonnemanget, användningen av Tjänsten eller att Tjänsten eller Kunden omedelbart stängs av.
- 3.2.6 A3 ansvarar inte för kompatibilitet mellan å ena sidan Tjänsten, inklusive tillhandahållen mjukvara, och å andra sidan mjukvara på Kundens utrustning eller Kundens hårdvara eller hårdvaruapplikationer.



3.3 Uppgift om abonnemang

- 3.3.1 Kund tilldelas ett GSM-nummer för identifikation av Kundens abonnemang. GSM-nummer kan ej skyddas vid SMS. Tilldelat GSM-nummer eller annan identifikation kan ändras om det är påkallat av tekniska, underhållsmässiga eller driftmässiga skäl. Kunden meddelas i sådant fall i god tid.
- 3.3.2 Kunden har rätt att, genom meddelande till A3, avgiftsfritt spärra vissa nummer eller typer av utgående samtal eller sms-meddelanden med förhöjd taxa samt har rätt att från tid till annan avgiftsfritt ändra sådan spärrning.
- 3.3.3 Kunden har rätt att, genom meddelande till A3, avgiftsfritt spärra Tjänsten vid visst av Kunden på förhand angivet belopp, samt har rätt att från tid till annan avgiftsfritt ändra sådan spärrning. När Kundens avgift överstiger sådant angivet belopp kommer Tjänsten avgiftsfritt att avbrytas om inte Kunden meddelar A3 att Tjänsten ändå ska tillhandahållas.
- 3.3.4 Spärrning enligt punkterna 3.2.3 och 3.2.4 påverkar inte Kundens möjlighet att ringa nödsamtal.
- 3.3.5 Om Avtalet ingåtts med bindningstid och A3 för utförandet av Tjänsten tillhandahållit operatörslåst hårdvara, ska A3 på begäran av Kunden ta bort operatörslåset efter den inledande bindningstiden.

3.4 Kundens åtaganden

- 3.4.1 Kunden tilldelas ett SIM-kort och därtill hörande koder, som efter aktivering ger Kunden tillgång till de tjänster som från tid till annan omfattas av Tjänsten. Det åligger Kund att vara aktsam om SIM-kortet så att det ej skadas och hantera SIM-kortet och koder såsom en värdehandling och på ett sådant sätt att kortet inte kan användas av någon obehörig. Detta innebär t.ex. att koderna inte får förvaras tillsammans med SIM-kortet eller på annat sätt som gör det möjligt för obehörig att få kännedom om koderna.
- 3.4.2 Kunden är ensamt ansvarig för eventuell skada som uppkommer om Kunden valt att frångå användningen av koder. Kunden är ansvarig för kostnader som uppkommer på grund av vårdslös hantering av SIM-kortet och ska genast anmäla förlust av SIM-kortet till A3:s kundtjänst. A3 ersätter förlustanmält SIM-kort mot avgift enligt vid var tid gällande prislista.

3.5 Begränsning av överföringshastighet

Tjänsten har en överföringshastighet som framgår av Avtalet. Angiven överföringshastighet är endast ungefärlig och den faktiska överföringshastigheten kan variera, bl.a. beroende på antal användare som samtidigt använder nätet, nätets täckning och nätets kapacitet.



3.6 Avstängning

Utöver vad som anges i A3:s allmänna villkor eller annars enligt Avtalet har A3 rätt att tillsvidare stänga eller begränsa Tjänsten, eller del därav, om Kunden:

- (a) underlåter att inom angiven tid vidta åtgärd som rimligen krävs för anslutning till mobilnätet;
- (b) inte anmäler förlust av SIM-kort enligt punkt 3.4.2; eller
- (c) lämnar oriktiga personuppgifter.

Om förutsättning för stängning eller begränsning inte längre föreligger ska Tjänsten på Kundens begäran återupptas mot särskild avgift enligt vid var tid gällande prislista.

3.7 Uppsägning

Om Kundens abonnemang för Tjänsten är ingånget för viss bindningstid har Kunden endast rätt att säga upp abonnemanget med verkan från utgången av sådan bindningstid. Om A3 säger upp abonnemanget p.g.a. Kundens avtalsbrott under sådan bindningstid har A3 rätt att debitera Kunden återstående månadsavgifter under bindningstiden.

4. MOBILT BREDAND

4.1 Allmänt

Denna punkt 4 gäller för mobilt bredband, tillhandahållet via A3:s GSM-, 3G- och 4G-nät i Sverige. Av Kunden vald Tjänst och dess innehåll framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.

4.2 Tjänstens innehåll

4.2.1 Genom att Tjänsten använder sig av mobilnätet är Tjänsten beroende av vilken täckning som finns i varje givet tillfälle och vilken belastning som förekommer i nätet. Från tid till annan kan det därför inträffa omständigheter som gör att Tjänsten inte blir kontinuerligt tillgänglig eller att kvaliteten och kapaciteten i nätet påverkas. A3 kan inte garantera att Tjänsten kommer att fungera felfritt utan störningar. För att veta var täckning finns kan Kunden gå in på www.a3.se för att se täckningskartor. Bandbredd eller kvalitet kan inte garanteras Kunden om Kundens utrustning är av en modell som inte stödjer Tjänst.

4.2.2 I Tjänsten ingår anslutning till A3:s mobilnät samt för A3:s svenska del av internet, och dess nationella och internationella kopplingar. Om vissa delar av Sverige inte täcks av 4G-nätet kommer Kund automatiskt att flyttas över till 3G-nätet. Om



Kund är på en plats som inte täcks av 3G-nätet kommer Kunden automatiskt att flyttas över till GSM-nätet.

- 4.2.3 A3 förbehåller sig rätten att vidta åtgärder mot användning av mobil data som överstiger begränsning i Kundens abonnemang eller, om sådan begränsning inte anges, mycket kraftigt avviker från genomsnittsanvändning, som exempelvis vid nedladdning av extremt stora mängder data, orimligt långa trafiksessioner eller massanrop. Sådana åtgärder kan bestå i begränsningar av abonnemanget, användningen av Tjänsten eller att Tjänsten eller Kunden omedelbart stängs av.
- 4.2.4 A3 ansvarar inte för kompatibilitet mellan å ena sidan Tjänsten, inklusive tillhandahållen mjukvara, och å andra sidan mjukvara på Kundens utrustning eller Kundens hårdvara eller hårdvaruapplikationer.

4.3 Uppgift om abonnemang

- 4.3.1 Kund tilldelas ett GSM-nummer för identifikation av Kundens abonnemang. GSM-nummer kan ej skyddas vid SMS. Tilldelat GSM-nummer eller annan identifikation kan ändras om det är påkallat av tekniska, underhållsmässiga eller driftmässiga skäl. Kunden meddelas i sådant fall i god tid.
- 4.3.2 Kunden har rätt att, genom meddelande till A3, avgiftsfritt spärra Tjänsten vid visst av Kunden på förhand angivet belopp, samt har rätt att från tid till annan avgiftsfritt ändra sådan spärrning. När Kundens avgift överstiger sådant angivet belopp kommer Tjänsten avgiftsfritt att avbrytas om inte Kunden meddelar A3 att Tjänsten ändå ska tillhandahållas.
- 4.3.3 Om Avtalet ingåtts med bindningstid och A3 för utförandet av Tjänsten tillhandahållit operatörslåst hårdvara, ska A3 på begäran av Kunden ta bort operatörslåset efter den inledande bindningstiden.

4.4 Kundens åtaganden

- 4.4.1 Kunden tilldelas ett SIM-kort och därtill hörande koder, som efter aktivering ger Kunden tillgång till de tjänster som från tid till annan omfattas av Tjänsten. Det åligger Kund att vara aktsam om SIM-kortet så att det ej skadas och hantera SIM-kortet och koder såsom en värdehandling och på ett sådant sätt att kortet inte kan användas av någon obehörig. Detta innebär t.ex. att koderna inte får förvaras tillsammans med SIM-kortet eller på annat sätt som gör det möjligt för obehörig att få kännedom om koderna.
- 4.4.2 Kunden är ensamt ansvarig för eventuell skada som uppkommer om Kunden valt att frånkoppla användningen av koder. Kunden är ansvarig för kostnader som uppkommer på grund av vårdslös hantering av SIM-kortet och ska genast anmäla



förlust av SIM-kortet till A3:s kundtjänst. A3 ersätter förlustanmält SIM-kort mot avgift enligt vid var tid gällande prislista.

4.5 Begränsning av överföringshastighet

Tjänsten har en överföringshastighet som framgår av Avtalet. Angiven överföringshastighet är endast ungefärlig och den faktiska överföringshastigheten kan variera, bl.a. beroende på antal användare som samtidigt använder nätet, nätets täckning och nätets kapacitet.

4.6 Anslutning av egen server

Kunden får ansluta egen server till Tjänsten under förutsättning att den enbart används för Kundens eget bruk. Kunden får däremot inte ansluta en server till Tjänsten i syfte att fritt eller mot betalning erbjuda eller tillhandahålla varor, tjänster eller information till annan.

4.7 Avstängning

Utöver vad som anges i A3:s allmänna villkor eller annars enligt Avtalet har A3 rätt att tillsvidare stänga eller begränsa Tjänsten, eller del därav, om Kunden:

- (a) underlåter att inom angiven tid vidta åtgärd som rimligen krävs för anslutning till mobilnätet;
- (b) inte anmäler förlust av SIM-kort enligt punkt **Fel! Det går inrte att hitta någon referenskölla.**; eller
- (c) lämnar oriktiga personuppgifter.

Om förutsättning för stängning eller begränsning inte längre föreligger ska Tjänsten på Kundens begäran återupptas mot särskild avgift enligt vid var tid gällande prislista.

4.8 Uppsägning

Om Kundens abonnemang för Tjänsten är ingånget för viss bindningstid har Kunden endast rätt att säga upp abonnemanget med verkan från utgången av sådan bindningstid. Om A3 säger upp abonnemanget p.g.a. Kundens avtalsbrott under sådan bindningstid har A3 rätt att debitera Kunden återstående månadsavgifter under bindningstiden.

5. BREDBAND

5.1 Allmänt

Denna punkt 5 gäller för bredbandstjänster. Av Kunden vald Tjänst och dess innehåll framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.



5.2 Särskilda bestämmelser för bredband via fiber

- 5.2.1 För bredband via fiber ska denna punkt 5.2 gälla.
- 5.2.2 Tjänsten förutsätter att den för Kunden aktuella fastigheten är ansluten till en nätleverantör som A3 har avtalat med om att leverera Tjänsten.

5.3 Särskilda bestämmelser för bredband via telefonjacket (xDSL)

- 5.3.1 För bredband via telefonjacket ska denna punkt 5.3 gälla.
- 5.3.2 Tjänsten förutsätter att en teleanslutning via kopparnätet finns till Kundens bostad, att teleanslutningen uppfyller de tekniska krav som ställs för att Tjänsten ska kunna levereras, att Tjänsten är etablerad i den telestation som kunden är kopplad mot. Tjänsten utnyttjar befintlig fysisk teleanslutning, då det i Tjänsten inte ingår installation av ny teleanslutning.
- 5.3.3 Kundens bredbandshastighet beror på avståndet mellan kundens adress och närmsta telestation.
- 5.3.4 Om Kunden inte betalar separat avgift för sitt telefonabonnemang utan endast utnyttjar teleanslutningen för Tjänsten, så kallad Hel Ledning, förbehåller sig A3 rätten att ålägga Kunden en extra månatlig debitering för detta enligt för var tid gällande prislista.
- 5.3.5 Kunden ska införskaffa och använda av A3 från tid till annan godkänt DSL-modem samt en separat DSL-splitter, om sådan inte är integrerad i DSL-modemet och i enlighet med de instruktioner som ges koppla modemet till sin första telenätanslutning och dator. Kunden ansvarar för samtliga kostnader för modem och kablage.

5.4 Bredband via kabel-tv

- 5.4.1 För bredband via kabel-tv gäller denna punkt 5.4.
- 5.4.2 Tjänsten förutsätter att den för Kunden aktuella fastigheten är ansluten till en nätleverantör som A3 har avtalat med om att leverera Tjänsten.
- 5.4.3 Kund ska införskaffa och använda av A3 från tid till annan godkänt kabelmodem och i enlighet med de instruktioner som ges koppla in modemet. I vissa fall utrustning som kan tillhandahållas av stadsnätet. Kunden ansvarar för samtliga kostnader för modem och kablage.

5.5 IP-nummer

- 5.5.1 Beroende på vald Tjänst tilldelas Kunden antingen dynamiskt ett IP-nummer via s.k. DHCP-tilldelning, vilket innebär att Kunden från tid till annan kan komma att använda olika IP-nummer vid nyttjande av Tjänsten, eller ett statiskt IP-nummer,



vilket innebär att Kunden alltid använder samma IP-nummer vid nyttjande av Tjänsten.

5.5.2 Om Tjänsten omfattar dynamiskt IP-nummer ska IP-adresstilldelningen i Kundens utrustning vara inställd på DHCP. För normal funktion av Tjänsten ska dessa inställningar inte ändras av Kund.

5.5.3 Om Tjänsten omfattar statiskt IP-nummer ska IP-adresstilldelningen vara konfigurerad. För normal funktion av Tjänsten ska dessa inställningar inte ändras av Kund.

5.6 Begränsning av överföringshastighet

5.6.1 Tjänsten har en teoretisk maximal överföringshastighet som framgår av Avtalet. Den verkliga överföringshastigheten är i normalfallet lägre beroende på ett flertal olika faktorer såsom t.ex. belastningen i fastighetsnät, accessnät, stamnät och hos andra externa tjänsteleverantörer.

5.6.2 För Tjänster där Tjänstens kapacitet inte delas med andra användare, ska den verkliga överföringshastigheten under normala förhållanden inte understiga åttio (80) procent av den avtalade hastigheten vid trådslutning av mätutrustning, utan att brist eller fel i Tjänsten föreligger. För övriga Tjänster, där Tjänstens kapacitet delas med andra användare, ska den verkliga överföringshastigheten under normala förhållanden inte understiga sextio (60) procent av den avtalade hastigheten vid trådslutning av mätutrustning, utan att brist eller fel i Tjänsten föreligger. Vid trådlös anslutning av mätutrustning till Tjänsten kan överföringshastigheten vara ytterligare begränsad beroende på kvaliteten av den trådlösa utrustning som används vid mätningen.

5.6.3 Ytterligare faktorer som står utanför A3:s kontroll påverkar Kundens upplevelse av överföringshastigheten, såsom Kundens val av utrustning, nätets kapacitet, kvaliteten på Kundens kablage, huruvida fast eller trådlös anslutning används, begränsningar av tjänster/programvara, om flera användare använder Tjänsten vid mättillfället m.m.

5.7 Anslutning av egen server

Kunden får ansluta egen server till Tjänsten under förutsättning att den enbart används för Kundens eget bruk. Kund får däremot inte ansluta en server till Tjänsten i syfte att fritt eller mot betalning erbjuda eller tillhandahålla varor, tjänster eller information till annan.

6. E-POST

6.1 För Tjänst som omfattar e-postkonto ska denna punkt 6 gälla.



- 6.2 Kunden har rätt att skapa upp till tio (10) olika e-postadresser för varje e-postkonto.
- 6.3 E-postkontot har begränsat lagringsutrymme till 100 MB, eller sådant högre lagringsutrymme som vid var tid anges på www.a3.se, vilket kan fördelas på de e-postadresser som Kunden använder. Kunden ansvarar för att fortlöpande rensa i sitt e-postkonto för att undvika att lagringsutrymme överskrids. Om Kund överskrider det tilldelade lagringsutrymme kan A3 inte garantera Tjänstens funktion.
- 6.4 För att Tjänsten ska fungera tillfredsställande har A3 rätt att:
- (a) begränsa antalet e-postmeddelanden som skickas till 150 meddelanden per e-postkonto och dygn;
 - (b) stänga Kundens e-postkonto för utgående e-postmeddelanden om om A3 misstänker att e-postkontot används för att skapa trafik som riskerar att blockera A3:s e-postserver.
- 6.5 Vid uppsägning av Tjänsten har A3 rätt att stänga till varje e-postkonto knutna e-postadresser samt radera kontot och samtliga e-postmeddelanden.

7. TV

7.1 Allmänt

- 7.1.1 Denna punkt 7.1 gäller för TV-tjänster, vilka kan tillhandahållas via bredband eller via kabel.
- 7.1.2 Ett (i) abonnemang ger Kunden rätt till visning på en (1) TV om inte annat anges eller avtalats specifikt för Kundens abonnemang.

7.2 Särskilda bestämmelser för IPTV

- 7.2.1 För IPTV med anslutning via fiber ska denna punkt 7.2 gälla.
- 7.2.2 För tillhandahållande av Tjänsten krävs att Kunden uppfyller följande krav:
- (a) att den aktuella fastigheten är ansluten till ett fibernät där A3 kan leverera IPTV;
 - (b) att A3 har avtal med nätleverantören samt, i förekommande fall, underleverantör om att leverera Tjänsten i det aktuella nätet;
 - (c) att Tjänsten nyttjar befintlig fysisk bredbandsanslutning att koppla till Tjänsten, då det i Tjänsten inte ingår installation av ny bredbandsanslutning.



7.3 Särskilda bestämmelser för kabel-TV

- 7.3.1 För kabel-TV med anslutning via ett nät avsett för kabel-TV ska denna punkt 7.3 gälla.
- 7.3.2 För tillhandahållande av Tjänsten krävs att Kunden uppfyller följande krav:
- (a) att den aktuella fastigheten är ansluten till ett kabel-TV-nät där A3 kan leverera kabel-TV;
 - (b) att A3 har avtal med nätleverantören samt, i förekommande fall, underleverantör om att leverera Tjänsten i det aktuella nätet;
 - (c) att Tjänsten nyttjar befintlig fysisk coaxial anslutning, då det i Tjänsten inte ingår installation av ny coaxial anslutning.

7.4 Ändringar i Tjänsten m.m.

- 7.4.1 A3 har rätt att vidta åtgärder som påverkar Tjänsten om åtgärderna är påkallade av tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl.
- 7.4.2 För att komplettera eller förbättra den TV-box som används för Tjänsten kan A3 komma att ladda ner ny programvara till boxen. Under nedladdningen kan boxen i vissa fall inte användas för Tjänsten. A3 kan av säkerhetsskäl eller t.ex. ändrad sändningsteknik komma att byta ut programkort. Vid utbyte av kort kan Kunden behöva en ny box för att kunna se samma utbud som tidigare, varvid A3 kommer ersätta Kundens tidigare box.
- 7.4.3 Ändring av kanalutbud får ske med kortare varsel än en (1) månad, om ändringen orsakas av att programbolag går i konkurs, TV-kanal läggs ned eller i övrigt inte är tillgänglig för A3, programbolag inte betalar upphovsrättsliga avgifter eller inte längre har erforderliga tillstånd eller på grund av piratkopiering eller liknande säkerhetsskäl.
- 7.4.4 A3 har rätt att ändra distributör samt underleverantör av Tjänsten under pågående avtalstid, varvid ändringar i kanalutbudet kan komma att ändras under löpande Avtal. A3 har även rätt att under avtalstiden göra mindre ändringar i kanalutbud.

7.5 Kundens åtaganden

- 7.5.1 Kunden ska följa de instruktioner som A3 från tid till annan lämnar avseende användning av Tjänsten. Kunden får inte göra några ingrepp i den TV-box som används för Tjänsten eller övrig utrustning erhållen av A3.
- 7.5.2 Kund ansvarar själv för den fysiska installationen av den utrustning som krävs för nyttjande av Tjänsten. Kunden har möjlighet att köpa installationshjälp av A3 separat.



7.6 Support

- 7.6.1 Kunden är berättigad till support i form av stöd vid inställningar av nödvändiga program och kanaler i samband med installation av Tjänsten samt hjälp vid felsökning då Tjänsten inte fungerar tillfredställande. Support ges via telefon, e-post och chat.
- 7.6.2 A3 ska ej hållas ansvarig eller anses vara skyldig att tillhandahålla support på tillvalstjänster eller övriga tjänster som beställts direkt från annan leverantör än A3.
- 7.6.3 Ytterligare faktorer som står utanför A3:s kontroll som kan komma att påverka Kundens upplevelse av bild- och ljudkvalitén, såsom Kundens val av utrustning, nätets kapacitet, kvaliteten på Kundens kablage, huruvida fast eller trådlös anslutning används, begränsningar av tjänster/programvara m.m. ska ej A3 hållas skyldig eller ansvarig för.

7.7 Utrustning

Utrustning som krävs för att kunna nyttja Tjänsten och som ej ingår i enlighet med Avtalet tillhandahålls separat av A3 i enlighet med vid var tid gällande prislista.

8. IGHOST

- 8.1 Denna punkt 8 gäller för tjänsten iGhost.
- 8.2 För att kunna använda Tjänsten krävs fungerande internetuppkoppling enligt vid var tid för Tjänsten gällande kravspecifikation.
- 8.3 A3 har rätt att säga upp Tjänsten till omedelbart upphörande om antalet inloggningstillfällen i Tjänsten uppgår till minst 1 000 stycken under en period om sex (6) månader eller minst tio (10) per dag, eller utförs med fem (5) unika IP-nummer per dag.

9. ID-BEVAKNING

9.1 Allmänt

Denna punkt 9 gäller för Tjänsten ID-bevakning.

9.2 Tjänstens innehåll m.m.

- 9.2.1 Tjänsten syftar till att ge Kunden ökad kontroll över sin identitet samt underlätta upptäckt av tecken på misstänkta identitetsbedrägerier. Tjänsten kan inte skydda mot identitetsbedrägerier och ger inte heller några som helst garantier för att alla tecken på bedrägerier kan upptäckas.



9.2.2 När Kunden aktiverar Tjänsten kommer A3 inhämta uppgifter från offentliga register och information som A3 får del av från tredje part, såsom tjänsteleverantörer och upplysningsföretag, i syfte att leverera Tjänsten till Kund. Sådan information kan t.ex. innefatta pågående ansökningar om användarens kreditvärdighet, betalningsanmärkningar, information om lämnade krediter samt information från offentliga register. A3 hämtar aldrig några andra uppgifter än de som anges i vid var tid gällande tjänstebeskrivning.

9.3 Personuppgifter

9.4 För utförande av Avtalet avseende Tjänsten kommer A3 att lämna ut personuppgifter (såsom men inte begränsat till namn, personnummer, adress och andra kontaktuppgifter) till tredje part, såsom tjänsteleverantörer och upplysningsföretag, i den utsträckning det är nödvändigt för att mottagaren ska kunna identifiera Kunden så att A3 kan fullgöra sina tjänsteåtaganden mot Kunden. I övrigt ska bestämmelserna i punkten 6 i A3:s allmänna villkor (Behandling av Kunduppgifter och Trafikuppgifter m.m.) tillämpas för Tjänsten.

10. ANTIVIRUS

Tjänsten Antivirus är en förmedlad tjänst som tillhandahålls av Panda Security. A3:s ansvar är begränsat till att ta betalt för Tjänsten. För frågor och närmare villkor för Tjänsten hänvisas till www.pandasecurity.com.

11. STREAMINGTJÄNST (CMORE)

Streaming-tjänsten är en förmedlad tjänst och tillhandahålls av CMore. A3:s ansvar är begränsat till att ta betalt för Tjänsten. För frågor och närmare villkor för Tjänsten hänvisas till se www.cmores.se.

12. TVIST

Twist i anledning av dessa särskilda villkor ska avgöras i enlighet med A3:s allmänna villkor för privatkunder.

13. IKRAFTTRÄDANDE

Dessa särskilda villkor träder ikraft den 18 december 2017 och ersätter tidigare gällande särskilda villkor för privatkunder för de Tjänster som anges häri.