

(gäller från och med den 1 september 2014)

1 Allmänt

1.1 Dessa allmänna villkor gäller då TeliaSonera Sverige AB ("Telia") tillhandahåller ett abonnemang eller en tjänst ("Tjänsten") till en konsument ("Kunden"). De Tjänster Telia tillhandahåller är fast och mobil telefoni, bredband och digital-tv. Tjänsten specificeras i avtal mellan Kunden och Telia ("Avtalet"). Tjänstens närmare innehåll anges i vid var tid gällande beskrivning av Tjänsten. De allmänna villkoren kompletteras av Telias särskilda villkor för tjänster till konsumenter.

1.2 Om Tjänsten används för betalning av en vara eller en tjänst från en leverantör som ingått avtal med Telia om betalningsförmedling, ska bestämmelserna i avsnitt 5 (Betalning) i dessa allmänna villkor tillämpas avseende sådant köp. I övrigt gäller för köpet av tjänsten eller varan avtalet mellan leverantören och Kunden. Om Kunden vill reklamera en sådan vara eller tjänst ska Kunden vända sig direkt till leverantören.

1.3 Avtalet ska anses ingånget när Telia skriftligen har bekräftat Kundens beställning eller, om detta sker tidigare, när Telia har börjat tillhandahålla Tjänsten till Kunden. Avtal ska upprättas skriftligen om Telia begär det.

1.4 Om Avtalet har träffats på distans, har Kunden ångerrätt enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. I sådant fall lämnas information om ångerrätt till Kunden.

1.5 Kunden ska uppge den postadress eller e-postadress till vilken Kunden önskar att Telia ska sända faktura och andra meddelanden. Kunden ansvarar för att hålla sådan information uppdaterad gentemot Telia. Om Telia avsänt meddelande till den uppgivna adressen, anses meddelandet mottaget av Kunden senast sju (7) dagar efter avsändandet om det inte framstår som sannolikt att meddelandet anlänt efter denna tidpunkt.

2 Telias tillhandahållande av tjänsten

2.1 Telia tillhandahåller Tjänsten via en anslutning till de allmänna kommunikationsnät som Telia äger eller på annat sätt disponerar ("Telias nät"). Om Tjänsten tillhandahålls genom Telias fasta nät, anger Telia anslutningens placering ("Anslutningspunkten"). Inkoppling av ledningar till Anslutningspunkten får endast utföras av Telia.

2.2 Telia ska tillhandahålla Tjänsten på ett fackmässigt sätt och i överensstämmelse med Avtalet. Telia har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet. Telia svarar i så fall för underleverantörens arbete såsom för eget arbete.

2.3 Telia uppgraderar fortlöpande Tjänstens prestanda. Sådana ändringar utförs på ett sådant sätt att eventuella störningar begränsas. Om ändring av Tjänsten medför att Tjänstens prestanda försämras, ska Telia på lämpligt sätt och senast tre (3) månader i förväg informera Kunden. Detsamma gäller om ändring av Tjänsten medför att Kundens egen utrustning behöver anpassas. Kunden svarar för eventuella kostnader för anpassning av sin egen utrustning.

2.4 Telia får ändra Tjänsten om användning av Tjänsten medför skada för Telia eller tredje man. Kunden skall i sådant fall informeras så snart det kan ske.

2.5 På grund av uppbyggnaden av Telias nät eller på grund av tekniska begränsningar kan vissa tjänster och viss utrustning inte användas överallt. Närmare information om Telias nät finns på www.telia.se. Om Tjänsten tillhandahålls delvis via en annan operatörs nät kan även andra villkor gälla för användningen av det nätet.

2.6 Telia får installera och bibehålla utrustning som är nödvändig för Tjänstens tillhandahållande inom utrymme som Kunden disponerar.

2.7 Behöver Telia tillstånd för att anlägga eller underhålla ledningar eller annan anslutning fram till Anslutningspunkten, får Telia begära att Kunden skaffar sådant tillstånd inom skälig tid och utan kostnad för Telia.

2.8 Tjänsten förutsätter att Kunden har nödvändig utrustning. Telia garanterar inte Tjänstens funktionalitet och kvalitet om Kunden ansluter utrustning som inte är godkänd. Krav på specifik utrustning framgår i förekommande fall av vid var tid gällande beskrivning av Tjänsten.

2.9 Telia vidtar åtgärder i nätet för att undvika överbelastning. Sådana åtgärder kan avse prioritering eller annan särskild hantering av viss trafik. De åtgärder som vidtas kan påverka vissa tjänsters kvalitet, t.ex. i form av tillfälligt reducerad hastighet. Närmare information finns på www.telia.se/trafikhantering.

2.10 Om Telias skyldigheter vid förmedling av nödsamtal och tillhandahållande av lokaliseringssuppgifter till den som mottar nödsamtal stadgas i lagen (2003:289) om elektronisk kommunikation. Närmare information om vad som gäller för Tjänsten i sådana fall anges på www.telia.se/nodsamtal.

2.11 Telia kommer att vidta nödvändiga åtgärder vid säkerhetsbrister. Vilka åtgärder som kan komma att vidtas framgår av Telias integritetspolicy, se www.telia.se/sakerhet.

3 Felavhjälpning

3.1 Telia ska avhjälpa fel i Tjänsten inom skälig tid. Med fel avses att Kunden inte kan använda Tjänsten i enlighet med Avtalet. Telia har dock inte skyldighet att avhjälpa fel:

- då felet är hänförligt till annans nät,
- då felet har orsakats av ogynnsamma sändnings- eller mottagningsförhållanden för radiokommunikation, eller,
- då felet i annat fall beror på sådana omständigheter som anges i punkt 2.5.

3.2 Om Kunden har anmält fel som har orsakats av Kunden eller av annan för vilken Kunden svarar, har Telia rätt till ersättning från Kunden. Ersättning kan begäras för arbete till följd av felanmälan enligt Telias vid var tid gällande prislista. Detsamma gäller om Telia efter undersökning konstaterar att något fel inte funnits. Exempel på sådana är fel som orsakats av:

- felaktig eller vårdslös användning av Tjänsten,
- underlåtenhet att följa anvisningar om användning av Tjänsten,
- Kundens utrustning, eller,
- ändring, reparation eller anslutning som utförts av någon annan än Telia.

3.3 Om det vid utförande av installation eller felavhjälpning framkommer behov av särskilda anläggningsarbeten, har Telia rätt till ersättning för utfört arbete enligt vid var tid gällande prislista. Kunden ska offereras sådant arbete i förväg.

3.4 Telia har rätt att begränsa tillgängligheten av Tjänsten i den omfattning som är nödvändig på grund av utbyggnad eller i övrigt av tekniska, underhållsmässiga eller driftmässiga skäl. Telia ska i sådant fall söka minimera avbrottstiden och vidta de åtgärder som krävs för att Kunden ska vållas minsta möjliga olägenhet. Telia ska i största möjliga utsträckning informera Kunden om planerade avbrott.

4 Kundens användning av tjänsten

4.1 Kunden får använda Tjänsten för eget bruk och för det ändamål som framgår av Avtalet. Kunden svarar exempelvis för att användningen av Tjänsten inte:

- a) ger upphov till skada eller annan olägenhet för Telia eller tredje man,
- b) ger upphov till störningar i Telias nät eller i Tjänsten, exempelvis genom massanrop eller obeställda massutskick, (s.k. "spam"), eller spridande av datavirus,
- c) används i kommersiellt syfte, exempelvis som växelfunktion, gränssnitt för samtrafik eller liknande operatörsverksamhet,
- d) kränker Telias eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt,
- e) strider mot lag eller mot myndighets föreskrift eller beslut,
- f) överstiger begränsning i Kundens avtal eller, om sådan begränsning inte anges, att Tjänsten används på ett sätt som mycket kraftigt avviker från normal användning av motsvarande tjänst, t ex nedladdning av extremt stora mängder data, upprepade extremt långa samtal eller datasessioner eller onormalt frekventa samtal, eller,
- g) i övrigt strider mot god sed eller mot Telias vid var tid gällande regler för Tjänsten, till exempel "Användningspolicy - Telias Internettjänster", se www.telia.se/auip.

4.2 Utrustning som Kunden ansluter ska uppfylla Telias vid var tid gällande anvisningar, så att inte olägenhet eller skada uppstår för Telia eller tredje man. Kunden åtar sig att omedelbart på Telias begäran koppla bort sådan utrustning från Tjänsten som orsakar störning i Telias nät eller i Tjänsten, eller föranleder påstått eller befarat intrång i tredje mans rätt.

4.3 Kunden ska utan kostnad ge Telia tillgång till lokaler och utrustning i den utsträckning som är nödvändig för Telias tillhandahållande av Tjänsten. Kunden ska vidare se till att lokalerna uppfyller tillämpliga lagar och myndigheters föreskrifter med avseende på Tjänsten, såsom exempelvis klimatkrav och krav på elanslutning. Kunden svarar för den förbrukning av elström som kan behövas för användning av Tjänsten.

4.4 Med "Säkerhetskoder" avses användarnamn, lösenord, PIN-kod, etc. Med "Kort" avses SIM-kort etc. Kunden ska förvara Säkerhetskoder och Kort som hör till Tjänsten på ett betryggande sätt, så att obehöriga inte kan ta del av dem. Kunden får inte kopiera, göra ingrepp i eller manipulera Kort.

4.5 Kunden är gentemot Telia ansvarig för användningen av Tjänsten. Har Tjänsten använts av någon obehörig person, är dock Kunden betalningsansvarig för sådan användning, endast om Kunden:

- a) givit annan tillgång till Tjänsten,
- b) genom grov oaktsamhet gjort det möjligt för annan att utnyttja Tjänsten, eller,
- c) förlorat kontrollen över Tjänsten, Säkerhetskod eller Kort och inte snarast efter upptäckten anmält förlusten till Telia.

Kundens betalningsansvar för fast återkommande avgift kvarstår oförändrat, även om Kunden är befriad från ansvar enligt första stycket a) – c).

5 Betalning

5.1 Kunden ska betala avgifter enligt gällande prislista. Fasta avgifter börjar debiteras för tid från och med att Telia har börjat tillhandahålla Tjänsten.

5.2 Om Tjänsten används för betalning av en vara eller en tjänst från en leverantör som ingått avtal med Telia om betalningsförmedling, är Kunden betalningsansvarig för sådant köp.

5.3 Det belopp som Kunden ska betala anges på en faktura. Fakturan förfaller till betalning den dag som anges på fakturan.

5.4 Fakturan ska betalas i den valuta och till det konto som anges på fakturan. Betalningen anses fullgjord när den kommit Telia tillhanda.

5.5 Om betalning sker på annat sätt än med ett av Telia översänt inbetalningskort, ska fakturanummer anges. Görs inte det, anses betalningen fullgjord när Telia haft skälig tid att avräkna betalningen mot fakturan. Skälig tid är i regel inom en månad efter det att beloppet kommit in på kontot. Anges ofullständigt eller felaktigt fakturanummer får Telia ta ut en avgift enligt prislista.

5.6 Om Kunden inte fullgjort betalningen senast på förfalldagen har Telia rätt till ersättning för betalningspåminnelser och inkassokostnader samt till dröjsmålsränta enligt lag.

5.7 Om Kunden har reklamerat inom skälig tid och anfört sakliga skäl mot debiteringen, ska Telia på Kundens begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess Telias utredning avslutats eller tvisten slutligen avgjorts. Under anståndstiden debiteras dröjsmålsränta enligt lag på den del av det tvistiga beloppet som Kunden slutligen blir skyldig att betala.

5.8 Kunden är skyldig att betala fast avgift även om Telia har stängt eller begränsat Tjänsten med stöd av punkt 7.1.

5.9 För användning av Tjänsten gäller en beloppsgräns om 5 000 kronor om annat inte avtalats eller följer av prislistan. Om beloppsgränsen överskridits är Kunden skyldig att senast den dag Telia anger betala skulden. Telia har rätt att begränsa användningen av Tjänsten till dess full betalning skett.

5.10 Telia har rätt att ändra Kundens beloppsgräns, begära förskottsbetalning eller att Kunden ställer säkerhet för Avtalets rätta fullgörande om det till följd av kreditprövning framstår som befogat. Ändras beloppsgränsen meddelar Telia det skriftligen. Telia har vidare rätt att ur förskotterat belopp eller ställd säkerhet tillgodogöra sig belopp motsvarande sina förfallna fordringar, inklusive sådana kostnader som avses i punkt 5.6. Ränta utgår inte på förskotterat belopp.

5.11 Gäller Avtalet för viss minsta tid (bindningstid) och har uppsägning skett med stöd av punkt 15.4, förfaller fast avgift för resterande del av bindningstiden till omedelbar betalning.

5.12 Om Telia sagt upp Avtalet har Kunden rätt att återfå inne stående samtalspott och förskottsbetalda avgifter. Om Kunden sagt upp Avtalet återbetalas dock samtalspott eller förskotts-betalda avgift endast om Kunden sagt upp Avtalet på grund av att Telia ändrat avtalsvillkor på ett sätt som Kunden inte godtar. Sådant rätt till återbetalning gäller dock inte samtalspott eller förskotts-betalda avgift som Kunden betalat in efter det att han meddelats om villkorsändringen.

6 Prisavdrag

6.1 Börjar Telia inte tillhandahålla Tjänsten senast den dag som överenskommit eller har Tjänsten varit obrukbar på grund av fel i Tjänsten som inte beror på Kunden, har Kunden rätt till pris-avdrag. Avdrag görs med belopp motsvarande den del av den försenade respektive obrukbara Tjänstens fasta avgift räknad för förseningsperioden respektive den tid felet varat från den tidpunkt då felet anmäldes till Telia, om inte annat anges i punkt 6.2 eller 6.3.

6.2 Om inte parterna kommit överens om annat ska prisavdrag enligt punkt 6.1 utgå med följande belopp:

- a) tvåhundra (200) kronor om felet eller förseningen varat fem till nio (5-9) dygn i följd,
- b) femhundra (500) kronor om felet eller förseningen varat tio till fjorton (10-14) dygn i följd,
- c) åttahundra (800) kronor (högsta prisavdrag) om felet eller förseningen varat femton (15) dygn eller mer i följd.

6.3 Om flera Tjänster är obrukbara på grund av ett och samma fel, har Kunden rätt till prisavdrag för varje Tjänst som varit obrukbar.

6.4 Ersättning på grund av försening eller fel i Tjänsten regleras som huvudregel genom avdrag på fakturan. Prisavdrag som understiger 25 kronor per faktureringsperiod utgår inte.

7 Stängning av tjänsten

7.1 Telia får stänga eller begränsa Tjänsten om:

- a) Kunden inte inom angiven tid inkommer med skriftligt avtal till Telia enligt punkt 1.3,
- b) Kunden trots påminnelse inte betalat faktura inom angiven tid,
- c) Kunden överskridit beloppsgräns eller underlåtit att inom angiven tid ställa begärd säkerhet eller göra förskottsbetalning enligt punkt 5.10,
- d) Kunden inte skaffat tillstånd enligt punkt 2.7 för Telia avseende anläggning och underhåll av ledningar,
- e) Kunden har brutit mot sina åtaganden enligt någon av punkterna 4.1 – 4.5 eller 11.1, eller,
- f) Kunden i övrigt använder Tjänsten i strid med Avtalet trots skriftligt påpekande från Telia.

7.2 Stängning eller begränsning enligt punkt 7.1 ska inte ske i ringa fall eller då Kunden vidtagit rättelse eller på grund av utebliven betalning om betalningen enbart avser belopp som ska förmedlas till annan.

7.3 Telia ska stänga Tjänsten om Kunden begär det. Telia har rätt att stänga Tjänsten om sådan skyldighet för Telia följer av lag eller myndighets föreskrift eller beslut.

8 Skadestånd

8.1 Kunden har rätt till ersättning för direkt skada som Telia, eller någon för vilken Telia svarar, förorsakat genom vårdslöshet. Kunden har inte rätt till ersättning för indirekta skador, såsom utebliven vinst eller andra följskador.

8.2 Telia ansvarar inte för skada som uppkommer på grund av innehåll i data eller annan information som förmedlas vid användning av Tjänsten, inte heller ansvarar Telia för skada orsakad av datavirus eller motsvarande, försening, förvanskning eller förlust av data eller för Kundens eventuella ersättningskyldighet gentemot tredje man.

8.3 Begränsningarna av Telias skadeståndsskyldighet enligt punkterna 8.1 och 8.2 ovan gäller inte i fall av uppsåt eller grov vårdslöshet, vid personskada eller vid sådant ansvar som följer av tvingande lag.

8.4 Telia har rätt till ersättning för skada som Kunden, eller någon för vilken Kunden svarar, förorsakat genom vårdslöshet. Om Kundens skyldighet att utge ersättning enligt denna punkt framstår som oskäligt betungande kan ersättningen jämkas.

9 Reklamation

9.1 Invändning mot faktura eller begäran om prisavdrag eller skadestånd, ska för att kunna göras gällande framställas inom skälig tid efter det att den omständighet som föranlett invändningen eller begäran upptäckts eller bort upptäckas.

Reklamation kan framföras muntligen eller skriftligen. Begäran om skadestånd ska dock alltid göras skriftligen.

10 Force majeure

10.1 Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet, om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför parts kontroll ("Befriande Omständighet") och omständigheten förhindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse. Detsamma gäller om underlåtenheten har sin grund i försenade leveranser från Telias underleverantör som orsakats av Befriande Omständighet.

10.2 Såsom Befriande Omständighet kan anses bl.a. myndighets åtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof eller olyckshändelse.

11 Immateriella rättigheter

11.1 Avtalet innebär inte att upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter överläts till Kunden. Kunden får inte, utöver vad som skriftligen medgivits av Telia, använda, kopiera, ändra eller på annat sätt hantera programvara eller annat material som hör till Tjänsten, inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan programvara eller material till annan. För programvara som ingår i Tjänsten kan även särskilda licensvillkor gälla.

12 Kunduppgifter, m.m.

12.1 Telia tilldelar Kunden abonnemangsnummer, IP-adress, lösenord och andra koder ("Identifikationsuppgifter") som är nödvändiga för att använda Tjänsten. Telia får ändra Identifikationsuppgifter av tekniska, driftmässiga eller andra särskilda skäl eller på grund av myndighets föreskrift eller beslut. Kunden ska i god tid informeras om sådan ändring. Kunden har ingen rätt till Identifikationsuppgifterna efter att Avtalet har upphört att gälla, om inte Parterna skriftligen har överenskommit annat eller om annat föreskrivs i lag.

12.2 Med "Kunduppgift" avses uppgift om Kunden såsom namn, adress, personnummer, abonnemangsnummer eller annan uppgift om Kunden. Med "Trafikuppgift" avses uppgift som behandlas i syfte att befordra ett elektroniskt meddelande via ett elektroniskt kommunikationsnät eller för att fakturera detta meddelande såsom till exempel tid, omfattning, vilka kommunikationsnät som använts och tekniska data.

12.3 Kunden ska på Telias begäran lämna de uppgifter som Telia behöver för Tjänstens tillhandahållande. Kunden ska utan dröjsmål meddela Telia eventuella ändringar i sådana uppgifter.

12.4 Telia behandlar Kunduppgifter och Trafikuppgifter för att tillhandahålla Tjänsten, och för att fullgöra skyldighet enligt lag eller annan författning, liksom för registervård, för kundanalys, för statistik och riskhantering samt för att marknadsföra Telias eller andra företags varor och tjänster. Kunden samtycker till att Kunduppgifter och Trafikuppgifter får användas för sådan marknadsföring. Kunden kan återkalla samtycket när som helst genom skriftligt meddelande till Telia. Om det behövs för att tillhandahålla Tjänsten lämnas Kunduppgifter och Trafikuppgifter ut till Telias samarbetspartners.

12.5 Telia får, i den utsträckning som är nödvändig för att säkerställa drift av Tjänsten, ta del av material som lagras eller förmedlas via Tjänsten. Kunden samtycker till att Telia, för att förhindra spridning av spam eller virus eller motsvarande, får avlägsna meddelanden som kan antas innehålla sådant material.

12.6 Telia får lämna ut Kundens namn, adress och telefonnummer till annan för nummerupplysningsändamål, om Kunden inte begärt att uppgifterna inte ska lämnas ut.

12.7 Telia får för kreditbedömning inhämta uppgifter om Kunden även från annat personregister än Telias kundregister.

12.8 Telia lämnar löpande information om behandling och utlämnande, etc. av Kunduppgifter och Trafikuppgifter på sin hemsida, se www.telia.se/sakerhet.

13 Överlåtelse av avtalet

13.1 Kunden har rätt att helt eller delvis överlåta Avtalet om Telia medger det. Telia har rätt att överlåta Avtalet till annat bolag inom samma koncern eller till tredje man som förvärvat den verksamhet som tillhandahåller Tjänsten. Kundens val av förvalsoperatör omfattas inte av överlåtelsen.

13.2 Den frånträdande Kunden är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommer efter överlåtelsepunkten. Den tillträdande Kunden svarar solidariskt med den frånträdande Kunden för förpliktelser som uppkommit före överlåtelsepunkten och som varit kända eller bort vara kända för den tillträdande Kunden vid överlåtelsepunkten.

14. Ändring av avtalsvillkor

14.1 Telia har rätt att ändra eller göra tillägg till dessa allmänna villkor. Sådan ändring eller tillägg ska meddelas Kunden senast tre (3) månader innan ikraftträdandet.

14.2 Avgiftsändring sker genom att ändringen införs i prislistan. Avgiftshöjning får dock ske tidigast en månad efter det att Kunden meddelats om höjningen.

14.3 Om parterna har överenskommit om bindningstid för Tjänsten, får en ändring av avtalsvillkoren som är till nackdel för Kunden verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Dock får Telia ändra villkor med ikraftträdande under gällande bindningstid om ändringen förorsakas av ändrad allmän prishnivå, ökade skatter och avgifter, höjda priser från externa underleverantörer, myndighets beslut eller ändrad lagstiftning. Kundens rätt att i sådant fall säga upp Avtalet framgår av punkt 15.2.

15 Uppsägning

15.1 Kunden har, med undantag för vad som sägs i punkt 15.5 nedan, rätt att säga upp Avtalet till upphörande med en (1) månads uppsägningstid.

15.2 Om Telia ändrat villkor eller i övrigt ändrat Tjänsten och ändringen är till nackdel för Kunden, får Kunden säga upp Avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande, om uppsägningen görs inom en (1) månad efter det att Kunden informerats om förändringen.

15.3 Telia har rätt att säga upp Avtalet helt eller delvis med en (1) månads uppsägningstid.

15.4 Telia har rätt att säga upp Avtalet helt eller delvis till omedelbart upphörande om:

- a) Kunden kommit på obestånd eller det finns befogad anledning anta att Kunden kan komma på obestånd, eller,
- b) Kundens anslutning till Tjänsten varit stängd under minst en (1) månad med stöd av punkt 7.1.

15.5 Med undantag från vad som anges om uppsägningstid i punkterna 15.1 och 15.3 gäller att om parterna har överenskommit om bindningstid, får parts uppsägning verkan tidigast vid utgången av bindningstiden.

15.6 Om det i samband med installation av Tjänsten framgår att den av tekniska skäl inte kan levereras eller inte fungerar äger båda parter rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Kunden är i sådant fall inte skyldig att betala någon ersättning för Tjänsten.

15.7 Uppsägning ska vara skriftlig om Kunden begär det. Telia har rätt att begära skriftlig uppsägning då det finns befogad skäl att säkerställa att det är Kunden som gör uppsägningen.

15.8 Om Kunden har sagt upp Avtalet helt eller delvis stängs berörd Tjänst snarast efter uppsägningen eller vid den senare tidpunkt som Kunden önskar.

16 Tvist

16.1 Tvist vid tolkning eller tillämpning av Avtalet ska avgöras av svensk domstol enligt svensk lag. Tvist kan även prövas av Allmänna reklamationsnämnden, vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas. Allmänna reklamationsnämnden prövar inte tvister som rör enbart underlag för fakturering av Tjänster.

17 Ikraftträdande

17.1 Dessa allmänna villkor gäller från och med den 1 september 2014 och ersätter alla tidigare gällande allmänna villkor för tjänster till konsumenter.