



Allmänna villkor för Westél privatkunder

Gäller från och med 2026-05-06

WESTÉLS INTEGRITETSPOLICY

Vi behandlar personuppgifter om dig när du är kund hos oss. Westél AB är personuppgiftsansvarig för behandlingen av dessa uppgifter. I Westél's integritetspolicy på <https://westel.se/allmanna-villkor/> finner du information om vilka personuppgifter Westél behandlar, hur de samlas in, för vilka ändamål och med vilken rättslig grund de behandlas, hur länge uppgifterna lagras samt din rätt till information, rättelse, radering och att göra invändningar.

1. ALLMÄNT

1.1 INLEDNING

Med "Westél" avses bolag. Westel AB (org nr 559544-2822) som ansvarar för avtalet med Kunden. Med "Tjänsten" avses den tjänst eller de tjänster som erbjuds av Westél och i förekommande fall tilläggstjänst. Tjänsten och i förekommande fall tilläggstjänst specificeras i särskild beställningsbehandling. "Tjänstebeställning", samt i för Tjänsten särskilt upprättad beskrivning. "Produktblad". Med "Kund" avses den fysiska person med svenskt personnummer som ingått avtal om Tjänsten med Westél. Kunden skall vara myndig för att få ingå avtal med Westél.

1.2. AVTAL

Kunden beställer Tjänsten genom att fylla i Tjänstebeställning. Tjänstebeställning kan skickas elektroniskt till Westél på www.westel.se "Webbplatsen" eller fyllas i Westél's butik. Avtal "Avtalet" anses ingånget när Westél har bekräftat din Beställning på skärmen, via SMS, via e-post, skriftligen i butik, per brev eller när Westél har börjat leverera Tjänsten till Kunden utan sådan bekräftelse.

Med "Avtalet" avses Tjänstebeställning, Produktblad och dessa Allmänna villkor.

Vid eventuella motstridigheter i avtalshandlingarna äger de företrädare i följande ordning: 1.

Tjänstebeställning och Produktblad. 2. Allmänna villkor.

Gällande Allmänna villkor samt Westél's utbud av tjänsten och produkter finns att ta del av på webbplatsen men går även att få via Westél's butik. Westél äger rätten att inom tre (3) veckor från Avtalets träffande begära kreditupplysning avseende Kunden. Om det av kreditupplysningen framgår att Kunden inte skäligen kan antas fullgöra sina -

- ekonomiska åtaganden gentemot Westél äger Westél rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Istället för att säga upp Avtalet får Westél begära att Kunden (A) ställer säkerhet alternativt (B) förhands betalar avgifterna. Om Kunden vägrar båda dessa alternativ (A+B) äger Westél rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

1.3. INKOPPLING

Inkoppling av Tjänsten påbörjas omgående, dock senast 14 dagar efter ingående av Avtalet om inte annat angivits i Tjänstebeställning. Tidpunkten är beroende bl.a. av att Westél har teknisk och praktisk möjlighet att genomföra inkopplingen.

1.4. AVTALSTID OCH UPPSÄGNING

Avtalet gäller från det att Avtalet ingåtts och gäller tills vidare. Avtalets uppsägningstid är, om inget annat framgår av Tjänstebeställningen avseende bindningstid, en kalendermånad.

Kunden bör skicka in uppsägningen skriftligen via brev eller e-brev med uppsägning kan även göras till Westél's kundservice per telefon eller via besök i Westél's butik.

1.5. SEKRETESS

Westél är skyldig att iakttaga sekretess vad gäller all information i anledning av Avtalet, med undantag av sådan information som redan kan anses vara offentlig, såvida annat ej särskilt överenskommit. Sekretessskyldigheten gäller inte när Westél är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter. Sekretessskyldigheten gäller även efter Avtalets upphörande. Westél äger dock rätt att lämna ut all information om Kund i de fall där misstanke föreligger om att Kund gjort sig skyldig

1.6. VIDAREFÖRSÄLJNING

Kunden har inte rätt att vidareförsälja Tjänsten.

1.7. MEDDELANDE

Kunden skall ange den adress dit fakturan skall skickas samt den e-postadress dit andra meddelanden skall skickas. Har Westél skickat ett meddelande till någon av de angivna adresserna, anses meddelandet ha kommit Kunden tillhanda senast sju (7) dagar efter avsändandet.

2. TJÄNSTEN

2.1. TJÄNSTEN

Tjänstens närmare innehåll anges i vid var tid gällande Produktblad. Westél förbehåller sig rätten att ändra innehåll i Tjänsten och hur Tjänsten tillhandahålles i enlighet med vad som anges i punkten 9.

2.2. BYTE AV TJÄNST

Kund har efter särskild överenskommelse med Westél att under pågående avtalstid byta från en tjänst till en annan tjänst som tillhandahålles av Westél, utan att avtalsperioden ändras.

2.3. FLYTTNING

Flytt av Tjänsten mellan anslutningsplatser (exempelvis bostad eller lokal) anslutna till Westéls nät eller via andra nät där Westél har leveranstillgång förutsätter att Westél har teknisk och praktisk möjlighet att tillgodose sådan begäran. Under positiva möjligheter har Kund rätt att flytta med sitt abonnemang på Tjänsten alternativt byta till annan Tjänst som Westél kan leverera till den nya anslutningsplatsen.

Vid sådan flytt av abonnemang alternativt byte av Tjänsten äger Westél rätt att debitera Kunden en administrationsavgift enligt för var tid gällande prislista samt, i förekommande fall, nu installations-, anslutnings- och startavgift. Priset för Tjänsten kan även komma att ändras i anledning av flytten. Abonnenten skall snarast möjligt, dock senast 14 arbetsdagar före sådan flytt, meddela Westél och lämna erforderlig information för att Westél skall kunna administrera flytt av abonnemanget. Vid senare anmälan kan Westél inte garantera att Tjänsten är tillgänglig vid inflytt på den nya anslutningspunkten.

2.4. ÖVERLÅTELSE

Kunden har inte rätt att till annan helt eller delvis överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet.

till brott och där polis eller annan myndighet efterfrågar myndighet efterfrågar denna information.

2.5. FRYSNING

Kund har inte rätt att "frysa" abonnemang (stänga av under en viss tid) av Tjänsten.

3. ERSÄTTNING OCH BETALNINGSVILLKOR

3.1. AVGIFTER

Westéls ersättning består av periodiska löpande fasta avgifter samt en engångsavgift för installation och andra beställda deltjänster i anslutning till den avtalade Tjänsten i enlighet med vad som anges i Tjänstebeställning. Om parterna inte särskilt överenskommit om annat skall Westél vid tidpunkten för Avtalet gällande prislistor utgöra en del av Avtalet. Betalningsskyldighet för Tjänsten uppkommer då Tjänsten gjorts tillgänglig för Kunden.

3.2. AVGIFTSÄNDRING

Avgiftsändring får ske tidigast en månad efter det att Kunden underrättats om sådan ändring. Om ändring av avgift meddelad under gällande bindningstid, har Kunden rätt att säga upp Avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande om ändringen är av väsentlig betydelse för Kunden. Uppsägning av avtal med bindningstid på grund av avgiftsändring skall göras senast 14 dagar innan ändringen träder i kraft. Har Kunden föranlett åtgärd som inte omfattas av Westéls åtagande, skall kunden ersätta Westél enligt Westéls vid beställningen gällande prislista för utförd tjänst. I övrigt gäller bestämmelserna i dessa villkor.

3.3 BETALNINGSVILLKOR

Engångsavgifter och/eller initiala abonnemangsavgifter vid nytecknande/omtecknande av Avtalet skall betalas kontant vid registreringstillfället om ej Westél godkänner kredit.

För periodiska löpande fasta abonnemangsavgifter gäller det belopp som Kunden skall betala skall vara Westél tillhanda i enlighet med det som specificeras på faktura eller i autogirospecifikationer.

Om betalning blir försenad eller uteblir och därmed ej är Westél tillhanda senast vid en förfallodag som anges på faktura eller i autogirospecifikation har Westél rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen och lagreglerad påminnelse- och inkassoavgift samt andra eventuella lagstadgade avgifter. Westél äger rätt att stänga av Tjänsten till dess att full betalning erlagts i enlighet med villkoren i punkt 8. Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet under

4. DRIFT, SUPPORT OCH FELANMÄLAN

Westél ansvarar för fel i Tjänsten som består i att Tjänsten inte uppfyller avtalad specifikation. Westél ansvarar inte för fel som är utan betydelse för Tjänsten avsedda omfattning, som inte skäligen kan anses innebära olägenhet för Kunden eller som ligger utanför Westéls kontroll.

Support/felanmälan lämnas till/av Westéls kundtjänst. Kunden hänvisas till Webbplatsen samt tryckt material för aktuella telefonnummer samt öppettider. Om fel beror på Kundens utrustning eller handhavande och Westél har gjort ett hembesök på Kundens begäran, äger Westél rätt att debitera Kunden för besöket enligt vid var tid gällande prislista. Westél äger rätt att vidta åtgärder som är påkallade av tekniska, underhållsmässiga eller driftmässiga skäl. Westél ska utföra sådana åtgärder skyndsamt så att störningarna begränsas. Sådana avbrott samt kortare serviceavbrott som kan uppstå även under normal drift föranleder ingen rätt till kompensation eller ersättning. Om andra avbrott uppstår har Kunden rätt till reduktion av abonnemangsavgiften, om avbrottet kvarstår minst 14 dagar efter det att felet anmälts till Westél. Kunden äger rätt att för perioden från anmälan och under den tid bristen föreligger, erhålla en nedsättning av avgiften som hänför sig till Tjänsten och som svara mot felets omfattning. Maximal ersättning per månad till Kund uppgår till en månadsavgift för Tjänsten. Krav på nedsättning skall framföras skriftligen senast en (1) månad efter utgången av den period för vilken ersättningen begärts.

Om avbrottsorsaken är fel i accessnät/stadsnät eller annan operatörs nät kan Westél ej hållas ansvarig för avbrottet och kompensation lämnas ej.

5. ANSVARBEGRÄNSNING

Westél ansvarar inte för innehållet i den information som passerar genom anslutningen via Tjänsten och är inte skadeståndsskyldigt för skada eller förlust i händelse av fördröjning, avbrott, utebliven eller felaktig leverans av data eller omständigheter av liknande slag. Westél ansvarar inte för Kunds förlust av data.

Westél är inte skadeståndsskyldigt om någon behörig eller obehörig gör intrång i Kundens eller Westéls datorresurser och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar information.

Westél är inte skyldig att ersätta skada orsakad av att Westél nyttjar sin rätt till underhåll.

Westél ansvarar för leveransen fram till stadsnätägarens alternativt fastighetsägarens överlämningspunkt samt för de tjänsten i övrig som

avstängningsperioden och Westél förbehåller sig rätten att debitera Kunden för eventuella återanslutningskostnader.

Om Kunden anser att faktura är felaktig skall Kunden inkomma med bestridande inom tre (3) månader efter fakturans förfallodag. Om så inte sker skall Kundens rätt att invända anses vara förfallen.

6. TJÄNSTEANVÄNDNING

6.1. KUNDENS ANVÄNDNINGSRÄTT

Tjänsten får endast användas för privat bruk och får inte vidarebefordras till annan plats än till anslutningsplatsen.

Kunden får inte använda Tjänsten på sådant sätt att avsevärda olägenheter uppstår för Westél eller någon annan. Kunden är skyldig att iaktta gällande villkor, lagar och regler vid användning av Tjänsten.

6.2. KUNDENS ANSVAR OCH SKYLDIGHETER

Kunden är ensamt ansvarig för aktiviteter som vidtas av Kunden och annan person som Kunden ger möjlighet att använda tjänsten. Om Kunden får kännedom om att sådan annan person bryter mot bestämmelserna i Avtalet, är Kunden skyldig att omedelbart vidta rättelse.

Kunden får inte bereda eller försöka bereda sig otillbörlig åtkomst till anslutna nät eller dataresurser, såväl Westéls som annans, eller obehörigen ta del av, använda, förstöra, förvanska eller vidarebefordra information från nämnda källor.

Såvida inte annat anges särskilt i Avtalet, skall Kunden ersätta Westél den skada som Kund, eller annan för vilken Kund ansvarar, uppsätligen eller av oaktsamhet orsakar Westél.

Westél tillhandahåller. För det fall där samarbetsavtalet mellan Westél och stadsnäsägaren alternativt fastighetsägaren upphör äger Westél rätt att omedelbart säga upp Avtalet.

Westél ansvarar enbart för skador som orsakats genom vårdslöshet av Westél. Westéls skadeståndsansvar för sådana skador omfattar endast ersättning för direkt förlust och är begränsat till högst 5000kr per skada.

Westél ansvarar inte för indirekt skada. Med indirekt skada avses till exempel förlorad vinst, minskad produktion eller omsättning i rörelse, hinder att uppfylla förpliktelse mot tredje man eller utebliven nytta av avtal.

7. ÅNGERRÄTT, AVSTÄNGNING M.M

7.1. KUNDENS ÅNGERRÄTT

Om Kunden beställer Tjänsten på distans har Kunden enligt Distansavtalslagen (2000:274) rätt att frånträda avtalet inom 14 dagar från det datum Kunden beställde Tjänsten. Önskar Kund återropa Distansavtalslagen och frånträda avtalet skall detta meddelas till Westél antingen per telefon eller skriftligen.

Avgifter som Kunden erlagt för Tjänsten skall återbetalas av Westél inom 30 dagar från det att Westél erhållit Kundens meddelande att Kunden frånträder avtalet.

Om Kunden påbörjar nyttjandet av Tjänsten under ångerfristen gäller inte ångerrätten.

7.2 WESTÉLS RÄTT TILL AVBRYTANDE AV TJÄNSTEN ELLER UPPSÄGANDE AV AVTALET

Westél har rätt att med omedelbar verkan antingen avbryta tillhandahållandet av Tjänsten eller säga upp Avtalet om:

- Kunden trots påminnelse inte betalat förfallen avgift
- Kunden trots Westéls påpekande därom, fortsätter att använda Tjänsten i strid med Avtalet på ett sätt som medför att avsevärde olägenheter uppstår på Westél eller annan
- Kunden agerar i strid med vad som är angivet i punkt 7 Tjänsteanvändning eller i övrigt uppenbart missbrukat Tjänsten
- Westél på skälig grund misstänker brott, förberedelse eller försök till brott och/eller överträdelse gällande lagar och regler. Westél äger då rätt att, utan föregående meddelande och utan ersättningskyldighet, antingen fysiskt eller via nätverskoppling, i servrar eller annan utrustning hos Westél, dess underentreprenörer eller partners, vidta de åtgärder som krävs för att förhindra spridning av uppgifter som är otillåtna eller som används på ett –

- otillåtet sätt och/eller stoppa de aktiviteter som utgör, eller är på väg att utgöra, brottet. Westéls rätt enligt ovan omfattar även befogenhet att utlämna uppgifter eller informationen till myndighet efter myndighets lagenliga begäran.

7.3. WESTÉLS RÄTT TILL DIREKT UPPSÄGNING AV TJÄNSTEN VID KONKURSK M.M

Westél har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Kunden går i konkurs, inleder förhandlingar om skuldsanering eller det annars skäligen kan antas att Kunden inte kommer kunna betala sina skulder efter han som de förfaller till betalning.

7.4 ÅTERSTART AV TJÄNSTEN EFTER RÄTTNING

Kunden får åter tillgång till Tjänsten så snart rättelse gjorts, om Westél inte valt att säga upp Avtalet. Westél förbehåller sig dock rätten att ta ut en administrativ avgift för det medarbetare som uppkommit enligt vid var tid gällande prislista. Kunden är heller inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden.

7.5 BETALNINGSSKYLDIGHET VID UPPSÄGNING

Om Westél sagt upp Avtalet enligt punkterna 8.1-8.3 ska Kunden betala alla förfallna avgifter samt de avgifter som återstår fram tills den uppsägningstid som regleras i Avtalet utgått. Om kunden gör rättelse kan Tjänsten återaktiveras fram till uppsägningstidens slut. Det står sedan Westél och/eller Kunden fritt att återuppta diskussioner om nytt avtal. Kund är dock medveten att Westél kan komma att kräva speciella tilläggs klausuler för att tillse att orsaken till uppsägning ej återkommer.

7.6 BETALNINGSSKYLDIGHET VID AVBRYTANDE

Om Kunden fått Tjänsten avstängd i enlighet med vad som framgår i Avtalet är Kunden inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden.

7.7 DÖDSFALL

Företrädare för Kundens dödsbo kan, mot förevisande av bestyrkt kopia av dödsfallsintyg, säga upp Avtalet till upphörande vid det månadsskifte som inträffar närmast dagen efter dödsfallet. Hushållets kvarboende familjemedlemmar kan, utan kostnad, välja att ändra abonnemangsinnehavare. Westél förbehåller sig dock rätten att ändra Avtalet om specifika delar av till exempel Tjänstebeställning inte längre går att applicera.

8. ÄNDRINGAR

8.1. UPPDATERING AV TJÄNSTEN

Westél förbehåller sig rätten att uppgradera eller i övrigt genomföra ändringar Tjänsten eller av Westél ansluten utrustning inom ramen för Westél utvecklingsarbete. Westél skall, i den mån det kan antas att en ändring kommer att ha betydelse för Kundens användning av Tjänsten, informera Kunden om förestående ändringar i skälig tid innan ändring genomförs. Om en ändring medför icke ringa olägenhet för Kunden skall Kunden ha rätt att, med iakttagande av minst 14 dagars uppsägningstid, säga upp Avtalet till den dag då ändringen träder ikraft. Kunden skall anses ha accepterat ändringen om den sålunda ändrade Tjänsten nyttjas efter ändringen ikraftträdande.

8.2. ÄNDRINGAR UNDER BINDNINGSTID/UPPSÄGNINGSTID

Westél har inte rätt att höja priser, eller förändra andra villkor av någon betydelse för Kunden under uppsägningstid eller bestämd bindningstid om inte annat följer av punkten 3.2.

Oaktat stycket ovan har Westél rätt att höja priserna under bestämd bindningstid om Westél kostnad för att distribuera Tjänsterna ökar till följd av ändring av lag eller annan författning, myndighetsbeslut, ändrade skatter eller allmänna avgifter, ändrade avgifter till underleverantörer eller annan omständighet som medför att Westél kostnad för att tillhandahålla Tjänsten ökar. Westél har vidare rätt att förändra villkoren i övrigt om det är påkallat av ändring av lag eller annan författning eller myndighetsbeslut, eller av att Westél blir uppköpt av, köper upp, eller går samman med annat företag.

Förändrade priser och andra förändrade villkor träder i kraft efter att en period motsvarande Kundens uppsägningstid enligt punkten 1.4 eller enligt vad som särskilt överenskommits i Tjänstbeställning, räknat från dagen då Westél kommunicerade förändringen i enlighet med punkt 1.7 ovan, har förflutit.

8.3 ÄNDRINGAR AV RINGA BETYDELSE

Westél har alltid rätt att vidta ändringar i Avtalet eller Tjänsten som är av ringa betydelse för Kunden. Sådan ändring träder i kraft omedelbart och Westél är inte skyldig att underrätta Kunden om sådan ändring för att den skall gälla mot Kunden.

9. ÖVRIGT

9.1. ÖVERLÅTSELE OCH PANTSÄTTNING

Westél äger rätt att överlåta eller pantsätta sin rätt till betalning enligt Avtalet. Överlåtelse ska dock ske med förbehåll för Kundens rättigheter enligt avtal. Kund får ej överlåta eller pantsätta Avtalet till annan person eller företag.

9.2. FORCE MAJEURE

Westél ska vara befriad från skadestånd och andra påföljder om fullföljandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständigheter som Westél inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet skall bland annat anses arbetskonflikt, blixtnedslag eller annan olyckshändelse, naturkatastrof, eldsvåda, beslag, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, fel i stadsnätet eller annan operatörs nät, allmän knapphet på transporter, varor eller energi samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits.

9.3. TVIST

Avtalet regleras av svensk lag. Tvist vid tolkning eller tillämpning av Avtalet skall i första hand försöka lösas genom en överenskommelse mellan parterna. I andra hand ska tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden, vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas, i de fall Allmänna reklamationsnämnden är behörig att avgöra tvisten och tvisten lämpar sig för dess prövning. Westél åtar sig att följa Allmänna reklamationsnämndens rekommendation. I tredje hand, om inget av det två övriga har löst tvisten, skall tvisten avgöras av svensk domstol enligt svensk rätt.