

## Allmänna villkor avseende tjänsten Response

### 1. Allmänt

Dessa allmänna villkor ("Allmänna villkor") gäller för tjänsten Response som tillhandahålls av Call4U Contactcenter AB, org nr. 556659-6101.

### 2. Definitioner

I detta avtal avses med följande definitioner:

"Allmänna villkor"	De bestämmelser som anges i dessa allmänna villkor.
"Avtalet"	Vad som anges i de Allmänna villkoren samt Beställningen
"Beställning"	Den handling som Kunden undertecknar och som innehåller en kort beskrivning av Tjänsten
"Kunden"	Den som angetts i Avtalet som Kund samt den/de som använder Tjänsten
"Leverantören"	Call4U Contactcenter AB, org nr 556659-6101
"Personlig kod"	Den kod som Kunden erhåller av Leverantören för inloggning via Leverantörens webbsida, <a href="http://www.call4u.se">www.call4u.se</a> , för att kunna använda Tjänsten
"Personliga webbsida"	Den webbsida som Kunden kommer till efter inloggning med Personlig kod från Leverantörens webbsida, <a href="http://www.call4u.se">www.call4u.se</a>
"Responsenummer"	Externt telefonnummer som tilldelas användare och företag i Responsesystemet.
"Telefonnumret"	Det telefonnummer som Kunden angett i sin Beställning
"Tjänsten"	Tjänsten Response, i enlighet med beskrivningen i punkten 4

### 3. Ingående av Avtal

Avtal skall anses ha ingåtts mellan Leverantören och Kunden när av Kunden via beställningssida på Call4U's hemsida. Avtalet mellan Kunden och Leverantören utgörs av såväl vad som angetts i Beställningen som i de Allmänna villkoren.

### 4. Tjänstebeskrivning

För att kunna aktivera och använda sig av Tjänsten tillhandahåller Leverantören Kunden en Personlig kod.

Kunden aktiverar och använder Tjänsten genom att först logga in med den Personlig koden på Leverantörens webbsidan [www.call4u.se](http://www.call4u.se) och därefter följa de instruktioner som finns för aktivering och användning av Tjänsten.

Tjänsten innebär att Leverantören svarar på de telefonsamtal som inkommer till Telefonnumret, då Kunden inte kan motta telefonsamtal till Telefonnumret samt satt igång Tjänsten genom vidarekoppling till Leverantören. Vid vidarekoppling kopplas Telefonnumret vidare till Kundens Responsenummer. Således besvarar Leverantören endast de telefonsamtal som inkommer till Kundens Responsenummer. Kunden väljer själv när vidarekoppling skall ske till Responsenumret.

Kunden bör själv ange till Leverantören vilka instruktioner/svar som skall framföras till de personer som ringer till Telefonnumret.

Kunden notifieras via sms/fax/e-post om så önskas, när ett samtal kommit in. För att Kunden skall kunna notifieras måste Kunden före vidarekoppling uppge till Leverantören på vilket sätt, via sms/fax/e-post Kunden skall notifieras.

Samtalsstatistik över telefonsamtal som inkommer till Kundens Responsenummer finns på Kundens Personliga webbsida. Samtliga telefonsamtal som inkommer till Kundens Responsenummer registreras i samtalsstatistiken. Genom att Kunden ingått Avtalet har Kunden gett Leverantören rätt att, för Kundens räkning, uppföra register över samtalsstatistik till Kundens Responsenummer. Kunden ansvarar för att sådant register vid var tid inte strider mot gällande lagstiftning.

### 5. Ansvarsbegränsningar

Leverantören ansvarar inte för och bekostar ej trafik kostnader avseende Telefonnumret som kan uppstå i samband med Tjänsten.

Leverantören är inte skyldig att lämna meddelande via sms/fax/e-post om Kunden inte, före vidarekoppling, notifierat Leverantören om att Kunden önskar erhålla sådana meddelanden och/eller på vilket sätt Kund vill erhålla sådana meddelanden.

Leverantören är inte skyldig att bevara uppgifter som Leverantören erhåller i anledning av Tjänsten längre tid än vad

Leverantören finner är nödvändigt med hänsyn till ändamålet med Tjänsten.

Leverantören är inte skyldig att spara meddelanden som översänts till Kund avseende inkomna telefonsamtal oavsett på vilket sätt det skickats till Kunden.

Leverantören mottar enbart telefonsamtal för Kundens räkning under Leverantörens öppettider. Leverantörens öppettider är 07.00-18.00 helgfria vardagar om inget annat avtalat.

Leverantören har inget ansvar för avbrott i Tjänsten som Leverantören ej råder över.

Leverantörens ansvar är begränsat till max föregående månads fakturerade belopp och Leverantören har inget ansvar för indirekta skador och förluster.

Leverantören mottar enbart telefonsamtal för Kundens räkning och enbart avseende det Responsenummer som hör till Telefonnumret.

Leverantören kan inte och kommer inte att besvara sms, mms, e-post eller andra text- och/eller bildmeddelanden som inkommer till Telefonnumret.

Om Kunden inte meddelat Leverantören vad Leverantören skall uppge till dem som ringer till Telefonnumret äger Leverantören rätt att svara på det sätt som Leverantören finner är lämpligt med hänsyn till ändamålet med Tjänsten.

## **6. Kundens ansvar**

Kunden ansvarar för att anställda och andra som genom Kunden ges möjlighet att nyttja Tjänsten följer de bestämmelser som anges i Avtalet.

Om det kommer till Kundens kännedom att en anställda eller annan som använder Tjänsten bryter mot bestämmelserna i Avtalet är Kunden skyldig att omedelbart informera Leverantören.

Om Kunden har vidarekopplat Telefonnumret till Leverantören bör Kunden eller den som nyttjar Tjänsten meddela Leverantören när han/hon ej kan motta telefonsamtal till Telefonnumret, anledningen till att Kunden inte kan svara och vad Leverantören bör uppge till de som ringer till Telefonnumret. Utan information kommer Leverantören endast att kunna meddela den som ringer till Telefonnumret att användaren knuten till det specifika Responsenumret inte är nåbar.

Kunden ansvarar själv för att den Personliga koden förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte kan ta del av den.

Kunden ansvarar själv för den samtalsstatistik som visas på Kundens personliga webbsida. I punkten 4 anges Kundens ansvar för sådan statistik och register.

Kunden ansvarar själv för trafikknostnader avseende Telefonnumret som uppstår i samband med Tjänsten och utförandet av densamma.

## **7. Förändring av tjänst**

Leverantören förbehåller sig rätten att vidtaga förändringar av Tjänsten. Det åligger Leverantören att med minst en (1) månads varsel informera Kunden om sådana förändringar, som är till nackdel för Kunden, och som väsentligen påverkar Tjänsten.

## **8. Priser, avgifter och betalningsvillkor**

Avgifter utgår i enlighet med Leverantörens vid var tid gällande prislista för Tjänsten. Avgifter anges exklusive mervärdesskatt.

Avgiftsändringar skall aviseras på lämpligt sätt senast 30 dagar i förväg. Leverantören har dock rätt att omedelbart höja avgifterna om en sådan höjning är direkt hänförlig till förändring av valutakurs, skatt eller liknande statlig pålaga samt vid annan liknande omständighet som är utanför Leverantörens kontroll eller påverkan. Avgiftssänkning behöver inte aviseras. Om Kunden inte kan utnyttja tjänsten på grund av omständighet som kan hänföras till Kunden eller omständighet utanför Leverantörens kontroll, skall det inte befria Kunden från skyldighet att erlagga ovanstående avgifter.

Betalningsvillkor är trettio (30) dagar om ej annat anges på respektive faktura. Vid försenad betalning har Leverantören rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen med ett tillägg om 12 procentenheter och i förekommande fall inkassoavgifter. Leverantören har även rätt att avstå från att utföra Tjänsten till dess full betalning erlagts. Om Kunden inte betalat inom den tid som anges i betalningspåminnelse till Kunden, äger Leverantören rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp avtalet för Tjänsten samt slutfakturera Kunden.

### **9. Hävningsgrunder**

Bryter Kunden mot bestämmelserna i Avtalet äger Leverantören rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet. Leverantören äger även rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet, då Kunden inställt betalningar, inlett ackordsförhandlingar, trätt i likvidation, gått i konkurs eller visat andra tecken på obestånd. Om Leverantören sagt upp Avtalet, enligt ovan, äger Leverantören rätt att redan med verkan från med den dag då uppsägningen översändes till Kunden upphöra med att tillhandhålla Tjänsten.

### **10. Följder av avtalets upphörande**

I det fall Avtalet upphör, upphör även Kundens all rätt att använda Tjänsten och Leverantörens skyldighet att tillhandahålla Tjänsten. Återbetalning sker ej av avgifter som erlagts i förskott.

### **11. Skadestånd**

Om Kunden bryter mot Avtalet och det fastställs genom dom eller skiljedom skall Kunden utge fullt skadestånd till Leverantören.

### **12. Sekretess**

För Tjänsten gäller vid var tid sekretess beträffande de uppgifter om och till Kunden som Leverantören erhåller i anledning av Tjänsten. Leverantören förbinder sig att tillse att Leverantörens anställda iakttar ovanstående angivna sekretess. Leverantören äger dock rätt att vid mottagande av telefonsamtal utlämna sådana uppgifter som Kunden uppgett till Leverantören att Leverantören får utge.

### **13. Force majeure**

Leverantören skall vara befriad från skadeståndsansvar och andra påföljder om fullgörandet av ett visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som Leverantören inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet skall bl.a. anses arbetskonflikt, blixtnedslag, eldsvåda, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, fel i operatörs nät, allmän knapphet på transporter, varor eller energi eller annan liknande omständighet.

### **14. Ändringar**

Dessa Allmänna villkor gäller tills vidare. Villkorsändring skall aviseras på lämpligt sätt och minst en (1) månad i förväg. Om ändringen är till väsentlig nackdel för Kunden, har Kunden rätt att säga upp Avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande. Sådan uppsägning skall dock senast göras inom den tid som anges i punkten 18.

### **15. Överlåtelse**

Avtalet och med där till hörande Tjänst får endast överlåtas till annan efter skriftligt samtycke från Leverantören.

### **16. Fullständig reglering**

Alla skriftliga eller muntliga åtaganden och utfästelser som föregått Avtalet ersätts av innehållet i Avtalet.

### **17. Meddelanden**

Uppsägning av Avtalet skall ske skriftligen och översändas till den andra Parten. Övriga meddelanden från Kunden kan ske på annat sätt med anses kommit Leverantören till del om mottagandet bekräftats.

### **18. Avtalstid och uppsägning**

Avtalet gäller tills vidare från och med den dag då Kundens undertecknade Beställning av Tjänsten kommit Leverantören tillhanda.

#### **18.1 Uppsägning av löpande tillvidareavtal**

Uppsägning kan göras när som under avtalstiden med en (1) månads uppsägningstid.

#### **18.2 Uppsägning av 3 eller 12 månaders-avtal**

Uppsägning kan göras tidigast en (1) månad innan ingånget avtal går ut. Efter avtalstiden övergår avtalet till ett tillvidareavtal med en (1) månads uppsägningstid.

### **19. Tillämplig lag och tvist**

Svensk lagstiftning skall gälla för Avtalet.

Twist i anledning av Avtalet skall slutligen avgöras av allmän domstol med Karlskrona tingsrätt som första instans.