

## Allmänna villkor för tjänster med tillhörande hårdvara från Allente

Gäller fr o m 2022-06-01 och tillsvidare.

### 1. Allmänt

Tjänsterna från Allente ("Tjänsten" eller "Tjänsterna") tillhandahålls av Allente Sverige AB (hädanefter "Allente") och är registrerat i Sverige med organisationsnummer 559218-1308 och besöksadress Västra Järnväggsgatan 15, 111 64 Stockholm. Allentes kundservice kan nås via e-post: kundservice@allente.se, telefon: 0770-27 27 00 eller brev: Allente Sverige AB, Box 169, 101 23 Stockholm. Information om öppettider för Allentes kundservice finns på allente.se.

De här allmänna villkoren gäller då Allente tillhandahåller tv-kanaler via parabol-tv, fiber-tv eller streamingtjänster, samt vid tecknande av bredband och bredbandstelefon ("Tjänsterna") och utrustning såsom, tv-modul, parabol, tv-box, router samt annan teknisk utrustning som krävs för att tillgodogöra sig Tjänsterna ("Hårdvaran"), till en privatperson ("Kunden").

De allmänna villkoren och övriga handlingar som utgör en del av parternas överenskommelser såsom specialbestämmelser i samband med ett visst erbjudande ("Specialbestämmelserna") och Allentes vid var tid gällande prislista bildar tillsammans "Avtalet". Om de allmänna villkoren och Specialbestämmelserna inte stämmer överens ska Specialbestämmelserna ha företräde. Bara den som är minst 18 år och inte står under förmyndarskap får teckna Avtalet. Tjänsterna får inte användas i näringsverksamhet och är avsedda att användas i Sverige, inom samma hushåll.

Allente kan före eller efter att Avtalet tecknas göra en kreditprövning. Med anledning av en sådan kreditprövning kan Allente vägra att teckna Avtalet eller frånträda det.

### 2. Avtalets längd

Avtalet gäller under en inledande avtalsperiod om 12 eller 24 månader. Om inte Kunden eller Allente säger upp Avtalet senast en månad före avtalsperiodens slut gäller Avtalet därefter tills vidare fram till att det sägs upp, enligt den allmänna uppsägningsregeln i punkt 12 eller övriga uppsägningsregler i Avtalet.

### 3. Ångerrätt

Följande avsnitt om ångerrätt gäller endast i de fall då köpet har skett på distans eller utanför Allentes affärslokaler enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Kunden har i dessa fall rätt att frånträda Avtalet (ångerrätt) utan att några särskilda skäl anges, om detta sker inom 14 dagar från Avtalets ingående (ångerfristen). Vid köp av endast Hårdvara gäller ångerrätten 14 dagar från att Hårdvaran mottagits.

Ångerrätten innebär att Avtalet frånträds, Tjänsterna upphör samt att den tillhörande Hårdvaran och övriga leveranser (t ex presentkort eller annan vara) ska skickas tillbaka till Allente. Kunden står för fraktkostnaden. Kundens ångerrätt är inte villkorad av Hårdvarans skick vid tidpunkten för återlämnande till Allente. Däremot kan Kunden bli skyldig att betala ersättning motsvarande värdeminskningen för Hårdvaran om Kunden hanterat Hårdvaran i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa egenskaper eller funktion. Kunden kan även bli skyldig att ersätta en andel av det avtalade priset för en Tjänst som delvis tillhandahållits innan Kunden utövade sin ångerrätt.

Kunden utövar ångerrätten genom att lämna meddelande till Allente inom ångerfristen, företrädesvis via telefon 0770-27 27 00. Kunden kan också lämna meddelande per post eller e-post till Allente och kan då använda sig av Konsumentverkets standardformulär som finns tillgängligt på konsumentverket.se.

### 4. Beskrivning av Tjänsterna och dess tekniska förutsättningar

Genom abonnemang hos Allente kan Kunden ta del av de tv-kanaler som ingår i Allentes kanalutbud ("Kanaler"). För innehållet i Tjänsterna ansvarar respektive programbolag och inte Allente. Detta gäller även då innehåll blockerats av upphovsrättsliga skäl. Kunden har även möjlighet att teckna bredband och under förutsättning att Kunden tecknar bredband, även fast IP-telefoni via datanätet på bredbandsanslutningen ("bredbandstelefon"). Med datanät avses de accessnät som Allente råder över enligt avtal med Fibernätet eller annan tredje parts leverantör.

#### a. Tv-paket och tillval till dessa

Sändning av tv-kanaler i Allentes kanalutbud sker helt eller delvis i kodad form, via parabol-tv, fiber-tv i samarbete med öppna fibernät ("Fibernetet") eller helt via streaming. För att se kodade kanaler krävs viss utrustning. För vissa av Tjänsterna krävs uppkoppling till internet, i vissa fall internet via wifi. Kunden ansvarar själv för att införskaffa internetuppkoppling, om inte Allente också är kundens Internetleverantör. Kunden köper Hårdvaran (delbetalning eller kontant) från Allente och ansvarar själv för installation av Hårdvaran, om inte Allente och Kunden avtalat om något annat. För att Kunden ska kunna ta del av kanalutbudet i Tjänsten via fler tv-boxar/tv-moduler inom samma hushåll krävs tillvalet Tv i flera rum. För Kund med Tjänsten fiber-tv innebär "samma hushåll" även samma adress där Tjänsten är ansluten.

## b. Streamingtjänster

I tv-paketet i Allentes utbud ingår streamingtjänster. I vilken omfattning beror på respektive pakets storlek. För att kunna ta del av streamingtjänsterna krävs viss utrustning och internetuppkoppling. Streamingtjänsten är tillgänglig för kunden även utanför Sverige, vid tillfällig vistelse inom EU/EES. Dock inte utanför EU/EES.

## c. Bredband och telefoni

Allente erbjuder Tjänsterna bredband och bredbandstelefo- ni i samarbete med Fibernätet. För dessa Tjänster krävs viss utrustning. För att Kunden ska kunna ta emot Tjänsterna måste det vara möjligt för Allente att leverera sådana Tjänster till Kundens adress i samarbete med Fibernätet. Bredbandskapaciteten kan aldrig bli högre än den avtalade anslutningshastigheten. Kunden kan max erhålla två (2) publika dynamiska IP-adresser. Allente har också möjlighet att framöver erbjuda privata IP-adresser (NAT) utan att i förväg meddela om detta.

För Tjänsten bredbandstelefo- ni har Allente rätt att till- lämna en månatlig kreditgräns för Kunden. Har inte annat bestämts uppgår kreditgränsen till det belopp per månad som anges i prislistan.

Kunden kan med bredbandstelefo- ni kostnadsfritt spärra vissa nummer eller typer av utgående samtal eller sms-meddelanden med förhöjd taxa (s.k. nummerspär-). Kunden kan också kostnadsfritt få Tjänsten spärrad när en på förhand vald kredit är uppnådd (s.k. kreditspär-). Kreditspärren kan upphävas om Kunden önskar det, även efter att bestämd kredit är nådd.

Trots kreditspärren kan nödsamtal ringas.

## 5. PIN-kod och lösenord

Kunden får vid tecknande av tv-paket en tillfällig PIN-kod som Kunden genast ska ändra till valfri egen PIN-kod. För att logga in på Min sida och i Allentes streamingtjänst behöver Kunden skapa ett lösenord på [allente.se/minsida](https://allente.se/minsida). PIN-koden och lösenordet används bl a för att uppgradera abonnemang eller hyra/köpa film och serier. PIN-kod och lösenord ska därför förvaras så att inga obehöriga hittar dem. Om någon obehörig får reda på PIN-koden eller lösenordet ska Kunden genast byta kod och lösenord och kontakta Allente. Kunden är betalningsansvarig för varje Tjänst som beställs med Kundens PIN-kod eller lösenord om Kunden inte anmält eventuell förlust till Allente.

## 6. Avgifter och betalning

### a. Betalningsvillkor

Kundens betalningsförpliktelser börjar då avtalet ingås. När det gäller Tjänster som levereras via Fibernätet (Tv via fiber, bredband och telefoni) börjar Kundens betalningsför- pliktelser först då Allente har gjort Tjänsten/Tjänsterna

tillgängliga för Kunden. Kunden betalar priser och avgifter i förhållande till vid var tid gällande prislista ("Prislistan") på [allente.se](https://allente.se). Fakturering och betalning sker i förskott, med undantag för hyra och köp av innehåll, samt andra rörliga kostnader.

Betalning kan ske via autogiro, pappersfaktura, e-faktura eller andra betalningsformer som Allente kan komma att introdu- cera. För pappersfaktura betalar Kunden ett tillägg enligt Pris- listan. Fakturans förfallodag inträffar den 28:e varje månad. Om Kunden betalat för mycket till Allente korrigeras skillnaden genom avdrag på kommande månadsavgift.

### b. Villkor autogiro och e-faktura

Allente använder Bankgirocentralens villkor för autogiro och Nordeas villkor för e-faktura. Kunden kan kontakta sin bank eller besöka [allente.se](https://allente.se) för att få mer information om autogiro och e-faktura.

### c. Bestridande av faktura

Om Kunden anser att fakturan inte är korrekt måste denne informera Allente så snart som möjligt från att fakturan mottagits.

## 7. Förändringar i Tjänsterna avseende utbud, priser, villkor och kapacitet

### a. Förändringar i tv-utbudet

Allente kan ändra innehållet i tv- och streamingtjänsterna, t ex sammansättning av tv-paket, tillgång till och innehåll i tilläggstjänster. Allente kan också ta bort eller ersätta enstaka kanaler eller innehåll, ändra sändningsteknik eller göra andra förändringar i innehållet. Sådana ändringar kan ha många skäl. Till exempel ändring i innehållet från programbolagen; ingångna, ändrade, eller uppsagda avtal med programbolagen; ändringar i kundernas preferenser; ökning av Allentes inköpspriser eller andra kostnader; tekniska omständigheter; ändringar av skatter, regler, allmänna avgifter, myndighetsbeslut, ändring av lag eller annan författning.

Vid tillfälliga förändringar i utbudet i form av sändnings- avbrott (tv-kanaler och/eller streaming) till följd av strandade förhandlingar med programbolag avseende distributionsrättigheter så regleras Kundens rättigheter av bestämmelserna kring avtalsbrott från Allente (i punkt 14), så länge avbrottet är temporärt. Sändningsavbrottet är temporärt fram tills dess att Allente informerar om och genomför ändringar i Tjänsten med anledning av berörd avtalförhandling.

Allente kommer att informera Kunden om ändringen minst en månad innan ändringen träder i kraft. Om ändringen beror på att ett avtal med ett programbolag löper ut och information inte kan ges en månad innan ändringen träder

i kraft, skall information om ändringen ske så fort Allente får vetskap om den. Ändringar som i icke obetydlig omfattning påverkar Tjänsten negativt för Kunden, kommer Allente skriftligen meddela Kunden om t ex via e-post, SMS, faktura eller brev. Övriga ändringar kan informeras om på allente.se.

Om ändringen påverkar Tjänsten negativt för Kunden i icke obetydlig omfattning, kan Kunden säga upp från den dag då ändringen träder i kraft. Uppsägningen måste ske senast en månad efter det att Kunden blev informerad om ändringen, eller från då ändringen blev genomförd. Har Kunden köpt en Hårdvara på delbetalning av Allente måste Hårdvaran vid sådan uppsägning slutbetalas.

## b. Förändringar i pris och villkor

Allente kan ändra priser eller andra villkor i Avtalet. Sådana ändringar kan ha många skäl, till exempel ändring i innehållet i Tjänsten; ingångna, ändrade, eller uppsagda avtal med programbolag; ändringar i kundernas preferenser; ökning av Allentes inköpspriser eller andra kostnader; tekniska omständigheter; ändringar av skatter, regler, allmänna avgifter, myndighetsbeslut, ändring av lag eller annan författning.

Allente kommer skriftligen meddela Kunden om ändringen t ex via e-post, SMS, faktura eller brev minst en månad innan ändringen träder i kraft.

Om Kunden inte godtar de nya priserna eller villkoren, kan Kunden säga upp från och med att förändringen träder i kraft, inom tre månader från det att Kunden varslades om ändringen, utan att betala slutavgift enligt punkt 12 c. Detta gäller endast om ändringen inte enbart är till fördel för Kunden, är av rent administrativ karaktär utan negativa konsekvenser för Kunden eller krävs för att Avtalet skall uppfylla lagar och regler. Har Kunden köpt en Hårdvara på delbetalning av Allente måste Hårdvaran vid sådan uppsägning slutbetalas.

För Kunder som är i bindning, träder prishöjningen i kraft först vid utgången av bindningstiden. Sådana prisökningar är därmed inte skäl för uppsägning under bindningstid.

## c. Förändringar i bredbands- och bredbandstelefontjänsterna

Allente har rätt att, utan att på förhand meddela Kunden, utföra ändringar i bredbands- och bredbandstelefontjänsterna som inte på ett väsentligt sätt påverkar respektive Tjänsts funktion. I de fall ändringen innebär en väsentlig förändring meddelas Kunden skriftligt via t ex brev, e-post, faktura eller sms senast en månad innan ändringen träder i kraft.

Vid en väsentlig förändring har Kunden rätt att säga upp Tjänsten inom en månad från det att Kunden fick information om ändringen. Allente måste ha fått Kundens uppsägning innan ändringen träder i kraft. Tjänsten avslutas från och med det datum då ändringen träder i kraft.

## 8. Tekniska uppdateringar

Allente kan ladda ner ny programvara till tv-boxen eller Appen för att komplettera eller förbättra funktion och säkerhet. Allente har också rätt att begära att Kunden ska återlämna hårdvara för att byta ut mot annan hårdvara för att Allente ska kunna utföra tekniska uppdateringar. Allente har också rätt att begränsa användningen av telenätet och bredbandstelefontjänsten eller bredbandstjänsten på grund av tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl. Under arbete med tekniska uppdateringar kan det förekomma tillfälliga störningar och avbrott. För dessa störningar och avbrott ges ingen ersättning från Allente.

Vid tekniska uppdateringar som kräver att Kunden, för att kunna se samma utbud som tidigare, behöver köpa en ny Hårdvara av Allente har Kunden rätt att säga upp Avtalet när förändringen träder i kraft.

Allente har bara ansvar för uppdateringar av Allentes egen Hårdvara.

Allente har inte ansvar för att ersätta Kundens eventuella förlust av material som spelats in på en hårddisk.

## 9. Otillåten användning

### a. Tv och streaming

Kunden får bara använda Hårdvara som är godkänd för mottagning av signaler från Allente. Kunden får inte använda Hårdvara som möjliggör eller underlättar avkodning av signaler och otillåtet utnyttjande av abonnemangsinformation. Kunden får inte heller viderasända eller på annat sätt göra det möjligt för personer som inte är skrivna på samma adress som Kunden att självständigt använda Tjänsterna. Detta gäller också Tjänsten Tv i flera rum som bara får användas inom samma hushåll. Kunden får inte heller själv använda, eller möjliggöra för annan att använda Tjänsterna i kommersiellt syfte. Kunden ansvarar vidare för att varken Kunden eller annan använder Tjänsterna i strid med dessa allmänna villkor eller upphovsrättslig eller annan lagstiftning.

### b. Bredband

Kunden får inte använda bredbandstjänsten så att avsevärda problem uppstår för Allente eller någon annan. Tjänsten får endast användas i enlighet med rådande lagar och regler, eller enligt anvisningar från Allente eller Fibernätet.

Allente eller Fibernätet kan under vissa omständigheter utan föregående varning omedelbart stänga av eller

blockera Kundens användande av bredbandstjänsten.

Detta kan ske vid brott mot rådande lagar, regler och anvisningar eller vid upptäckt av virus som i sin tur belastar nät och kapacitetet.

### c. Bredbandstelefoni

Kunden får inte använda bredbandstelefontjänsten så att avsevärda problem uppstår för Allente eller någon annan. Tjänsten får endast användas i enlighet med rådande lagar och regler, eller enligt anvisningar från Allente. Kunden ansvarar för att utrustningen som anslutits till telenätet uppfyller dessa krav. Kunden är skyldig att omedelbart koppla ur utrustning som stör användningen av telenätet. Detta gäller även om tillåten utrustning stört teletrafiken. Allente ska på begäran få möjlighet att undersöka utrustning som anslutits till telenätet vid störningar i telenätet eller om det kan antas att utrustning anslutits i strid med detta Avtal.

## 10. Anmälan av adress och kontaktuppgifter

### a. Kontaktuppgifter

Kunden har ansvar för att Allente till var tid har korrekta kontaktuppgifter till denne. Kunden ska informera Allente om aktuella och ändrade kontaktuppgifter, såsom adress, telefonnummer och e-postadress, på "Min sida" eller i mailformulär på Allentes hemsida eller genom att kontakta kundservice. Allente kommer att börja använda den nya adressen för fakturering och kundinformation inom 14 dagar efter att anmälan har mottagits.

### b. Flytt

Under förutsättning att Allente har teknisk möjlighet att tillgodose sådan begäran har Kunden som flyttar till annan adress rätt att få Tjänsten levererad till den nya adressen. Vid sådana fall då byte till annan Tjänst krävs har Allente rätt att debitera Kunden en avgift enligt gällande prislista samt eventuella kostnader för ny installation, anslutning och startavgift. Priset för bredbandstjänst kan också komma att ändras med anledning av flytt. Med undantag för vad som framgår ovan gäller Avtalet oförändrat. För de fall då Allente inte har möjlighet att leverera Tjänsten till den nya adressen gäller ordinarie uppsägningstid, enligt punkt 12.

## 11. Överlåtelse

### a. Överlåtelse från Kund

Kunden får om Allente i varje enskilt fall godkänner överlåtelsen, överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annan privatperson förutsatt att denne uppfyller villkoren för att bli kund hos Allente.

### b. Överlåtelse från Allente

Allente får överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet, inklusive rätten att ta emot betalning, till annan om inte detta minskar säkerheten för Kunden.

## 12. Uppsägning från Kunden

Uppsägning från Kund sker genom att kontakta Kundservice, t ex via telefon 0770-27 27 00. Kunden kan också lämna meddelande per post eller e-post till Allente.

Uppsägning ska inte påverka Kundens skyldighet att betala för ett köp av Hårdvara (delbetalning eller kontant).

### a. Uppsägning vid avtalslut

Uppsägning ska ske senast en månad innan avtalsperioden löper ut.

### b. Uppsägning av löpande abonnemang

Om Kunden säger upp Avtalet när det övergått till att gälla tillsvidare föreligger betalningsskyldighet för abonnemangsavgiften under uppsägningstiden och fram till Avtalets upphörande.

### c. Uppsägning i förtid, dvs brytande av Avtal

Om Kunden säger upp Avtalet i förtid under den inledande avtalsperioden eller under avtalsperiod enligt särskilt kampanjerbjudande från Allente ska Kunden betala en slutavgift motsvarande abonnemangsavgiften för de månader som återstår av avtalsperioden.

## 13. Avtalsbrott från Kund

Vid försenad betalning har Allente rätt till ersättning för betalningspåminnelser och inkassokostnader samt till dröjsmålsränta enligt lag. Om betalning inte inkommit senast den dag som anges i påminnelsen har Allente rätt att stänga av Tjänsten. Avstängningen varslas skriftligen innan förfalldagen. Detta kan ske via påminnelsefakturan. I de fall utebliven betalning beror på att fakturan skickats till felaktig adress som beror på utebliven eller felaktig information från Kunden är detta Kundens ansvar.

Vid avstängd Tjänst på grund av utebliven betalning eller väsentligt avtalsbrott har Allente rätt att ta ut en påkopplingsavgift enligt Prislistan. Tjänsten aktiveras igen när Allente fått full betalning för förfallna belopp. Allente har rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet med Kunden om Kundens dröjsmål med betalningen kan anses väsentligt eller vid dröjsmål med mer än ringa del av betalningen. Vid upprepade förseningar med betalning förbehåller sig Allente rätten att omedelbart avbryta Tjänsten. Då Tjänsten omfattar bredbandstelefoni ges Kunden vid avstängning dock möjlighet att ringa nödsamtal och andra avgiftsfria samtal under tio (10) kalenderdagar räknat från avbrottet.

Vid väsentligt avtalsbrott från Kundens sida, får Allente säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Otillåten användning, enligt punkt 9, räknas alltid som väsentligt avtalsbrott och innebär bl a att Allente får avaktivera Hårdvaran eller på annat sätt hindra att den otillåtna användningen fortsätter. Vid sådan uppsägning ska Kunden betala slutavgift för abonnemang och hårdvara enligt punkt 12.

Kunden kan vid avtalsbrott också bli skyldig att betala skadestånd till Allente och ersätta Allente för rättegångskostnader.

## 14. Avtalsbrott från Allente

### a. Sändningsavbrott tv eller streaming

Vid generella störningar och avbrott har Kunden rätt till ett avdrag på abonnemangsavgiften som motsvarar störningens eller avbrottets längd. Störningen eller sändningsavbrottet ska anses börja då Kunden anmäler felet till Allente. Kunden har bara rätt till avdrag om störningen eller sändningsavbrottet beror på Allente eller berört programbolag. I de fall då sändningsavbrottet beror på Fibernätet ansvarar Allente inte för avbrottet och ingen ersättning utgår. Stört eller uteblivet hyrt eller köpt innehåll krediteras dock alltid helt, om inte orsaken till felet ligger utanför Allentes kontroll.

### b. Störningar och avbrott avseende bredband och bredbandstelefontjänst

Tjänsterna bredband och bredbandstelefontjänst erbjuds i samarbete med Fibernätet. Allente ansvarar endast för kapacitetsnedsättningar i bredbandstjänsterna som beror på Allente. Allente ansvarar inte för eventuella avbrott eller störningar i Fibernäten. Allente ska dock utan dröjsmål begära att berörd operatör åtgärdar felet. För detta utgår ingen ersättning till Kunden från Allente.

### c. Ansvarsbegränsningar

Allente ansvarar inte för utebliven vinst eller intäkt, förlust på grund av avtal med tredje man, förlust i näringsverksamhet eller annan indirekt skada, om inte Allente handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt. Allente ansvarar bara för direkt skada om skadan orsakats av att Allente agerat vårdslöst. Begränsningarna av Allentes ansvar gäller inte vid sådant ansvar som följer av tvingande lag.

### d. Reklamation

Skulle Kunden upptäcka ett fel i levererad Hårdvara eller Tjänst, som inte beror på Kundens agerande har Kunden rätt att få felet åtgärdat, enligt de regler som finns i Konsumentköplagen. Kunden behöver meddela Allente felet inom skälig tid efter det att Kunden borde ha upptäckt felet. En reklamation som görs inom två (2) månader ska alltid anses ha gjorts inom skälig tid.

## 15. Garantier

Allente lämnar två (2) års garanti på Hårdvara från Allente och ett (1) års garanti för installation av parabol-tv.

Garantin gäller fel som uppstår under garantitiden efter att Kunden fått Tjänsten levererad och installerad. Garantin täcker inte fel som uppstår på grund av felaktig användning, avsiktliga eller oavsiktliga skador, skador som uppstår på grund av utrustning som inte tillhandahållits av Allente eller Allentes auktoriserade

leverantörer/återförsäljare ("Allentes Ombud"). Garantin gäller inte heller utseendemässiga skador som inte påverkar utrustningens funktion eller skador orsakade av situationer utanför Allentes eller Allentes Ombuds kontroll.

För att rapportera ett fel på utrustningen kontakta Allente. Om Allente inte kan åtgärda felet per telefon, kommer Allente eller Allentes Ombud att byta ut den felaktiga utrustningen eller byta ut den felaktiga komponenten. Ersatta enheter och komponenter kommer att vara nya eller "i skick som nya". Allente ger en garanti för reparationer eller utbyten till slutet av den ursprungliga garantiperioden, eller tre (3) månader efter det datum då åtgärden vidtogs om detta datum är senare. Garantin gäller endast för utrustning som har beställts från Allente eller Allentes Ombud.

## 16. Force majeure

Vare sig Allente eller Kunden är skyldig att betala skadestånd eller fullgöra Avtalet om skadan eller underlåtenheten beror på hinder utanför dennes kontroll. Som hinder räknas myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, ny lagstiftning, arbetskonflikt, krig, upplopp, sabotage, atmosfäriska förhållanden, extrema väderförhållanden, brand, explosion, naturkatastrof, olyckshändelse eller annan omständighet utanför partens kontroll som parten inte skäligen kunnat övervinna.

## 17. Behandling av personuppgifter

Allente Sverige AB är personuppgiftsansvarig för behandlingen av Kundens personuppgifter enligt Avtalet. I Allentes integritetspolicy [allente.se/om-oss/integritetspolicy](http://allente.se/om-oss/integritetspolicy) finns mer information om vilka personuppgifter Allente behandlar, typ av behandling, ändamålet och den rättsliga grunden för behandlingen, uppgifternas lagringstid samt Kundens rätt till information, rättelse, radering och att göra invändningar.

## 18. Tvister

Parterna ska i första hand försöka lösa tvist som har samband med Avtalet genom överenskommelse. Om parterna inte kan komma överens ska tvisten avgöras av allmän svensk domstol enligt svensk lag. Kunden kan dessutom alltid vända sig till den kommunala konsumentvägledningen för rådgivning eller hänskjuta tvisten till Allmänna Reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig, Box 174, 101 23 Stockholm, [arn.se](http://arn.se). Kunden kan även vända sig till EU-kommissionens onlineplattform för tvistlösning i konsumentärenden: [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).