

# Sandviken Energi AB

---

*Allmänna villkor – Nätjänster*

Gällande från 2019-03-01

## 1. AVTALET

### 1.1 Avtalets omfattning

Dessa avtalsvillkor gäller vid användandet av nättjänster genom Sandviken Energi AB (SEAB) som tillhandahålls under benämningen Sandnet och ersätter tidigare daterade allmänna villkor avseende internettjänster, dock ej TV-tjänst.

Avtalet mellan parterna består av följande:

- I. Beställnings- alt. Avtalsblankett
- II. Allmänna villkor, Nättjänster
- III. Särskilda överenskommelser

I Beställnings- alternativt Avtalsblanketten och de allmänna villkoren framgår villkoren i avtalet mellan parterna samt kompletteras av särskilda överenskommelser avseende vissa specifika delar beroende på vad som avtalats mellan parterna. Avtalet ersätter tidigare avtal mellan parterna om detta särskilt angivits vid avtalets ingående.

### 1.2 Ingående av avtal

Genom beställningen godkänner Kunden att Sandnet utför en undersökning för att kontrollera om tjänsten kan nyttjas i aktuell fastighet. Om inga tekniska eller andra hinder föreligger bekräftar Sandnet beställningen skriftligt. Ett avtal mellan parterna är således ingånget när Sandnet skriftligen bekräftar beställningen eller senast då tjänsten börjar tillhandahållas gentemot Kunden.

### 1.3 Särskilda överenskommelser

Särskilda överenskommelser i samband med ingående av avtalet ingås skriftligen för att vara gällande och har företräde vid motstridigheter gentemot övriga villkor i Avtalet.

## 2. KUNDEN

### 2.1 Kontaktuppgifter

Sandnet ska av Kunden hållas underrättad om vid var tid aktuella kontaktuppgifter, såsom namn på kontaktperson, telefonnummer, e-postadress samt postadress. Ändrade kontaktuppgifter ska meddelas till SEAB:s kundservice.

### 2.2 Personuppgiftsbehandling

Sandnet behandlar lämnade personuppgifter för uppfyllande av avtalet och lagstiftade krav samt i enlighet med inhämtat samtycke eller annat berättigat intresse i enlighet med gällande lagstiftning. Information om behandlingen framgår av Sandnet:s integritetspolicy.

## 3. INFORMATION OCH MEDDELANDEN

Allmän information hålls tillgänglig på Sandnet:s hemsida [www.sandnet.se](http://www.sandnet.se).

Förutom direktkontakt med Kunden kan meddelanden skickas antingen i samband med faktura, via brev eller e-post alternativt via sms. Om det inte framstår som sannolikt att meddelandet anlänt vid viss tidpunkt, ska meddelande som skickas i samband med faktura eller separat brev, anses mottaget senast sju (7) dagar efter avsändandet och meddelande via e-post eller sms anses mottaget den första vardagen efter avsändandet.

Skriftliga meddelande till Sandnet skickas till kundservice via brev eller e-post enligt adressuppgifter på hemsidan.

## 4. DEFINITIONER

Följande begrepp har nedan angiven betydelse:

**Förbindelsen:** Anslutning till stadsnätet med avtalad nätkapacitet enligt Beställnings- alternativt Avtalsblanketten.

**Kunden:** Privatperson eller juridisk person som ingått avtal avseende nättjänster med Sandnet.

**Kundens egen utrustning:** Den utrustning som kunden själv anskaffar för att nyttja avtalad nättjänst.

**Kundplacerad utrustning:** Utrustning som är monterad eller placerad i fastigheten eller hos enskild kund och som ägs av SEAB eller annan leverantör.

**Leveransdag:** Tidpunkt då tjänsten ska uppfylla avtalad specifikation.

**Normalt bruk:** Avsedd användning och endast genom tjänster som tillhandahålls av tjänsteleverantör. Vilket innebär vid avtal med privatperson användning inom hushållet och vid avtal med företag användning inom dennes verksamhet.

**Nätkapacitet:** Den digitala överföringskapacitet som förbindelsen har.

## 5. NÄTTJÄNSTER

### 5.1 Nättjänst

Sandnet upplåter en nyttjanderätt i stadsnätet med avtalad nätkapacitet.

Kunden ansvarar för att förbindelsen används för normalt bruk. Annat nyttjande av förbindelsen är inte tillåten i någon

form. Samtrafik, delning och vidareförsäljning är inte tillåten utan Sandnet:s skriftliga medgivande.

Kunden är ansvarig för innehållet i all kommunikation och alla de aktiviteter som utförs på internet eller i de system som kunden är uppkopplad till eller via. Kunden svarar således själv fullt ut för egen användning och annan genom av kunden möjliggjord användning av förbindelsen orsakad skada såsom intrång, skada mot tredje person eller lagbrott.

Kunden får inte göra obehörigt intrång i anslutna nät och datorresurser, varken Sandnet:s eller annans, samt inte obehörigt förstöra eller förvanska information i nätet. Kunden ska i övrigt följa gällande lagstiftning. Vid missbruk kan förbindelsen stängas enligt punkten 5.10.

### 5.2 Modifiering av tjänst

Den tekniska utvecklingen kan komma att medföra att Sandnet önskar upphöra med tillhandahållandet av tjänst för att ersätta denna med annan likvärdig eller förbättrad tjänst avseende teknisk prestanda och/eller funktionalitet. Om förändringen är av väsentlig betydelse har Kunden möjlighet att säga upp avtalet enligt 7.3.

### 5.3 Abonnemangsavgifter

Kunden förbinder sig att mot faktura betala avtalade abonnemangsavgifter enligt vid var tid gällande prislista.

Sandnet har rätt att påbörja debitering samma dag som förbindelsen aktiveras och kunden är skyldig att under avtals-tiden betala abonnemangsavgifterna till dess avtalet upphör, vilket även gäller för de fall förbindelsen är stängd på grund av 5.10.

Om Sandnet har skäl att befara att kunden inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser, har Sandnet rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning för fortsatt nyttjande av Tjänsten.

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

Även om avtalet gäller med en särskild bindningstid får avgiftsändring genomföras gentemot Kund om ändringen är förorsakad av ändrad allmän prisnivå,

ökade skatter och avgifter, höjda priser från underleverantör, beslut från myndighet eller ändrad lagstiftning. Kunden har i ett sådant fall rätt att omgående säga upp avtalet med bibehållna villkor enligt 7.3.

#### 5.4 Betalningsvillkor

Kunden ska betala faktura inom trettio (30) dagar från fakturadatum i enlighet med anvisningar på fakturan. Vid förskottsbetalning enligt punkt 5.3 ska betalningen ske senast den dag Sandnet anger.

Invärdning mot faktura kan framföras skriftligen eller muntligen och för att kunna göras gällande framställas inom skälig tid till Sandnet. En invärdning mot faktura som sker inom två (2) månader anses alltid inkommen inom skälig tid.

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

#### 5.5 Kundplacerad utrustning

SEAB alternativt annan leverantör behåller äganderätten till kundplacerad utrustning, om inte annat skriftligen angivits. Någon annan än kunden har inte rätt att nyttja utrustningen.

Kunden förbinder sig att vara aktsam om utrustningen, vilket även innefattar försiktighetsåtgärder såsom exempelvis urkoppling av strömförsörjning vid åska när risk för blixtnedslag föreligger eller att utrustningen är strömsatt i utrymmen med minusgrader.

Kunden får inte utan skriftligt medgivande göra några ingrepp, ändringar eller tillägg i den Kundplacerade utrustningen samt i övrig fiberinstallation. Monterad fiber och utrustning får ej flyttas. Kunden är ersättningskyldig för förlorad eller skadad utrustning inklusive kostnader för eventuell nedmontering och installation av ny utrustning.

#### 5.6 Kundens egen utrustning

För att tillfullo kunna nyttja valda tjänster ska Kundens utrustning ha erforderlig överföringskapacitet. Kundens utrustning får inte installeras så att den möjliggör anslutning till fibernätet från datorer utanför Kundens bostad alternativt lokal på leveransadressen.

Kunden är skyldig att omedelbart koppla ur utrustning som stör data- och/eller teletrafik. Om urkoppling inte sker trots anmaning är kunden ansvarig för den skada som därigenom uppkommer.

#### 5.7 Tillträde till utrymmen

Kunden är skyldig att på begäran omgående ge Sandnet eller av denne utsedd underleverantör tillträde till nödvändiga utrymmen för att undersöka utrustning som är ansluten till Förbindelsen. Kunden har rätt att närvara vid en sådan undersökning.

#### 5.8 Felanmälan och felavhjälpning

Om ett fel uppstår ska kunden kontrollera att felet ej beror på den egna utrustningen. Därefter ska felanmälan ske till Sandnet:s support enligt det förfarande som framgår på Sandnet:s hemsida.

Sandnet ska inom skälig tid från det att felanmälan inkommit till Sandnet enligt gällande felanmälningsrutiner genomföra felsökning och avhjälpa felet, vilket om inte annat avtalats sker inom fem arbetsdagar under förutsättning att felavhjälpning inte hindras av omständighet utanför Sandnet:s kontroll.

Vid felavhjälpning som kräver förläggning av ny kabel, skarvning eller kontraktering av fiber, exempelvis vid avgrävning eller annan fysisk skada på fiber eller fiberkontakt, ska felavhjälpning ske inom rimlig tid med beaktande av markförhållanden och tillgängliga resurser.

Kunden är skyldig att betala ersättning för felsökning och förekommande felavhjälpning enligt Sandnet:s vid var tid gällande prislista om felet är av ett slag som inte Sandnet svarar för. Med sådana fel avses exempelvis:

– Att felet finns i annan utrustning än den som tillhandahålls av Sandnet för leverans av nätjänsten.

– Att felet förorsakats genom kundens nyttjande av förbindelsen på ett sätt som påverkar dess funktion på ett felaktigt sätt eller genom försummelse.

– Att felet förorsakats genom av Kunden företagna ändringar eller ingrepp i förbindelsen.

Sandnet har rätt att anlita underleverantör för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet.

#### 5.9 Nedsättning av abonnemangsavgiften

Har förbindelsen inte kunnat användas p.g.a. ett fel för vilket Sandnet ansvarar, så medges nedsättning av abonnemangsavgiften efter begäran om det enskilda felet varat minst fem arbetsdagar efter det att felanmälan inkommit till Sandnet. Begäran om nedsättning ska ha inkommit till Sandnet inom skälig tid från tidpunkten för det återopade felet. Begäran som framställs inom två (2) månader efter det att felet upptäckts eller borde ha upptäckts ska alltid anses inkommen inom skälig tid.

Nedsättning av abonnemangsavgiften sker med ett belopp motsvarande felets omfattning och varaktighet, vilket regleras i första hand på nästkommande faktura.

Vid driftavbrott på grund av tekniskt underhåll eller kortare driftstörningar sker ingen nedsättning av abonnemangsavgiften.

Rätt till nedsättning av abonnemangsavgiften föreligger inte för tid varunder Sandnet i avvaktan på att felet avhjälpas har kunnat erbjuda kunden en alternativt godtagbar lösning av Kundens behov.

#### 5.10 Stängning av förbindelse

Sandnet får efter avisering stänga förbindelsen om:

– Kunden trots anmaning inte betalat avgift eller annan ersättning inom tio (10) bankdagar från påminnelse.

– Kunden trots begäran härom inte kopplat ur egen utrustning som stör annans förbindelse och datatrafiken i övrigt.

– Sandnet inte inom skälig tid medges möjlighet att undersöka utrustning som är ansluten till förbindelsen.

Om förbindelsen nyttjas för annat än normalt bruk, äger Sandnet rätt att omedelbart och utan föregående avisering stänga av förbindelsen och säga upp avtalet. SEAB äger även rätt att omedelbart och utan föregående avisering stänga av förbindelsen på uppdrag av tjänsteleverantör, då dennes villkor gentemot slutkund motiverar en sådan åtgärd.

### 5.11 Planerade driftsavbrott

Sandnet äger rätt att tillfälligt stänga av förbindelsen eller vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till stadsnätet om det är påkallat av tekniska-, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl.

## 6. ANSVARSBEGRENSNING OCH SKADESTÅND

### 6.1 Ansvarsbegränsning

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, exempelvis naturkatastrof, extrema väderförhållanden, krigsliknande tillstånd, terroristdåd, upplopp, sabotage eller andra force majeure liknande omständigheter.

Såsom befriande omständighet anses även ändrad eller ny lagstiftning, myndighetsåtgärd eller underlåtenhet samt omständigheter hänförliga till arbetskonflikt.

Om part förhindras att fullgöra avtalet på grund av annan omständighet utanför parts kontroll, ska detta utgöra befrielsegrund som medför senareläggning av tidpunkt för prestation och befrielse från utgivande av ersättning och andra påföljder. Detta äger tillämpning oavsett om orsaken härtill inträffar före eller efter avtalad leveransdag.

Sandnet är inte skyldig att ersätta skada som orsakats av att användningen av förbindelsen hindrats eller försvårats därför åtgärd vidtagits som varit påkallat av tekniska-, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl.

### 6.2 Skadestånd

Krav på skadestånd ska framställas inom skälig tid efter det att den ersättningsgrundande omständigheten upptäckts eller borde ha upptäckts. Krav som framställs inom två (2) månader efter det att den ersättningsgrundande omständigheten upptäckts eller borde ha upptäckts anses alltid inkommen inom skälig tid.

Sandnet:s skadeståndsansvar omfattar endast ersättning för direkt skada. Det föreligger således ingen rätt för Kunden till ersättning för indirekt skada, såsom exempelvis utebliven vinst, minskad produktion, förlust av data, hinder att uppfylla förpliktelse gentemot tredje man eller utebliven nytta av avtal. Vid force majeure liknande omständigheter föreligger inte någon ersättningskyldighet.

Sandnet ansvarar ej för skador utanför dennes kontroll, exempelvis skador orsakade av tredje man.

## 7. ÄNDRINGAR OCH UPSÄGNING AV AVTALET

### 7.1 Avtalstid

Avtalet gäller inom angiven avtals- eller bindningstid och övergår därefter att gälla tillsvidare med en (1) månads ömsesidig uppsägningstid.

### 7.2 Ändringar i avtalet

Sandnet äger rätt att göra ändringar och tillägg till detta avtal, vilket skriftligen ska meddelas kunden senast tre (3) månader innan ikraftträdandet.

### 7.3 Uppsägning av avtalet

En uppsägning av avtalet ska göras skriftligen och tillställas den andre parten med angivande att avtalet sägs upp och från vilket datum som avtalet slutar gälla. Mottagande part ska omgående bekräfta uppsägningen eller lämna meddelande om besvär över uppsägningen.

Vid särskilt angiven bindningstid gäller dock kundens betalningsansvar för kvarvarande abonnemangsavgifter till dess bindningstiden upphör. Kunden har dock alltid rätt att utan betalningsansvar frånträda avtalet under bindningstiden på grund av pris- och villkorsändringar enligt 5.2 respektive 7.2.

Sandnet äger rätt att omedelbart säga upp avtalet i förtid, om Kunden begår ett väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidtaga rättelse inom tio (10) dagar från skriftlig anmaning. En omständighet som berättigar att stänga förbindelsen enligt 5.10 ska alltid vara att anse som ett väsentligt avtalsbrott oavsett om Sandnet vidtagit stängning av förbindelsen eller ej.

### 7.4 Överlåtelse av avtalet

Sandnet äger rätt att överlåta hela eller delar av avtalet till annan leverantör, varvid fakturering till följd av detta kan separeras.

Kunden äger inte rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt avtalet utan skriftligt medgivande.

## 8. TVIST

Uppkommer tvist mellan parterna ska dessa i första hand försöka lösas i samförstånd. Varefter återstående tvistiga frågor kan avgöras i behörig domstol med tillämpande av svensk lag.

## VILL DU VETA MER?

---

### **Kundservice**

026-24 16 00

[info@sandnet.se](mailto:info@sandnet.se)

[www.sandnet.se](http://www.sandnet.se)

### **Besöksadress**

Gävlevägen 96, Sandviken