

Allmänna avtalsvillkor gällande Bredbandstjänster för konsument

1 · Tillämpningsområde

Dessa allmänna avtalsvillkor gäller för tillhandahållande av bredbandstjänster för privat bruk i ett hushåll.

2 · Definitioner

Följande ord skall ha nedan angiven betydelse:

Kund: Den person över 18 år som har ingått ett skriftligt avtal med Sandviken Energi AB (nedan kallat Sandnet) gällande tjänster och anslutning till Sandvikens stadsnät via Sandnet.

Installation: Av Sandnet installerad bredbandsutrustning för tillhandahållande av bredbandstjänster.

Transmission: Nyttjande av kapacitet i Sandnets optofibernät.

Bredbandstjänster: Nedan kallat Tjänsten. Anslutning till Sandnets optofibernät inklusive nyttjande av tjänster samt tilläggstjänster som Sandnet vid var tid erbjuder.

Anslutningsavgift: Engångsavgift vid installation och/eller tecknande av avtal avseende bredbandstjänster.

Effektiv leveransdag: Det datum då bredbandstjänsterna kan användas av Kunden efter att Installation färdigställts och Sandnet säkerställt att bredbandstjänsterna uppfyller avtalad funktionalitet.

Överlämningspunkt (ÖP): Avser den punkt i Sandnets utrustning till vilken Kunden ansluter egen utrustning.

3 · Kundens åtagande

3.1 Anslutning och installation

Kunden skall utföra överenskomna och andra enligt Sandnet anvisningar erforderliga förberedelser för installationen. Anvisningar skall lämnas i god tid. Kunden förbinder sig att inom fastigheten och till fastigheten hörande byggnader eller anläggningar, kostnadsfritt anvisa och upplåta erforderlig och lättåtkomlig plats för installationen samt erforderliga anordningar i övrigt.

Kunden skall följa Sandnets anvisningar beträffande el-anslutningar, elström, klimatförhållanden i de utrymmen där installationen skall placeras.

Sandnet svarar inte för el-anslutning, elström, klimatförhållanden enligt ovan

om inte parterna särskilt överenskommit om detta.

3.2 Utrustning

Sandnet ansvarar inte för kundens utrustning.

3.3 Flytt

Kunden är medveten om att Sandnet eventuellt inte kan leverera Tjänsten för det fall Kunden flyttar eftersom Tjänsten av tekniska skäl inte är tillgänglig på geografiska platser.

För det fall bindningstid kvarstår är kunden skyldig att erlagga betalning under en sammanhängande period om 12) månader har Sandnet rätt att stänga ner kundens e-post konto.

3.4 E-postkonto/ e-postadress

Om Kunden inte utnyttjat sitt e-post konto under en sammanhängande period om 12) månader har Sandnet rätt att stänga ner kundens e-post konto.

Sandnet har rätt att av tekniska eller driftmässiga skäl ändra Kundens epostadress eller adress till personlig hemsida. Kunden skall dock informeras samband med ändringen.

3.5 Allmänna användningsrestriktioner

Kunden får enbart använda Tjänsten för privat bruk. Ingen vidareförsäljning eller spridande av bandbreddskapacitet får om inte detta separat skriftligen har avtalats med Sandnet.

den mån Kundens användning skulle orsaka tekniska eller andra olägenheter Sandnet eller annan kund förbehåller Sandnet rätten att begränsa överföringsvolymen, alternativt stänga abonnemanget med omedelbar verkan enligt punkt 9.

Kunden får inte skaffa sig obehörig åtkomst till anslutna nät och datorresurser, oavsett om dessa tillhör Sandnet eller eller obehörigen använda, förstöra eller förvanska information i Sandnets nät anslutna nät. Kunden får inte heller ta av eller till utomstående vidarebefordra sådan information.

3.6 Anslutning av utrustning

Kunden får ansluta en egen server till tjänsten under förutsättning att den enbart används för personligt bruk. Kunden utan särskilt tillstånd från Sandnet ansluta en server till Sandnets nät i syfte att fritt eller mot betalning erbjuda och/eller tillhandahålla varor, tjänster eller

information till annan. Vid anslutande av en server skall Kunden följa svensk lag så att inte olägenhet uppstår för Sandnet, Sandnets kunder eller andra operatörer. I de fall olägenheter uppstår har Sandnet rätt att omgående begränsa och/eller stänga tjänsten.

Kunden får inte ansluta en egen epostserver till tjänsten om inte Sandnet särskilt skriftligt godkänt detta.

4 · Ansvar för information m.m.

4.1 Kundens ansvar för innehåll

Kunden är i förhållande till Sandnet ensam ansvarig för den information som överförs och för de varor och/eller tjänster som erbjuds via Internet, samt för allt som publiceras på Kundens personliga hemsida som tillhandahålls av Sandnet. Kunden är följaktligen ansvarig för att upphovsrättslagen, personuppgiftslagen och andra svenska lagar följs och att eventuellt nödvändiga tillstånd finns för att samla in, lagra, bearbeta och sprida information.

4.2 Radering av hemsidor

Sandnet har rätt att omgående radera hemsidor som innehåller kommersiellt material, inte uppfyller svensk lag eller kraven på god publicistisk sed. Sandnet får även radera hemsidor som anses stötande eller på annat sätt olämpligt.

4.3 Sandnets ansvar för innehåll, leverans av information m.m.

Sandnet 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 omständighet av liknande slag. Sandnet är inte heller skadeståndsskyldigt om någon behörig eller obehörig gör intrång i Kundens eller annans datorresurs och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information.

5 · Beställning/avtal

Vid påskrift godkänner kunden att Sandnet utför en teknisk undersökning för att kontrollera om tjänsten rent tekniskt kan nyttjas i fastigheten.

Om inga tekniska hinder finns övergår beställningen till ett bindande avtal enligt gällande regler. I de fall Sandnet ej kan leverera tjänsten till kund(ÖP) avbryts beställningen och inget avtal upprättas.

Allmänna avtalsvillkor gällande Bredbandstjänster för konsument

5.1 Behandling av personuppgifter

Kunden godkänner genom detta avtal att Sandnet, Sandviken Energi AB och Sandviken Energi AB i erforderlig omfattning behandlar personuppgifter i samband med administration av kundregister och fakturering enligt personuppgiftslagen (PUL).

5.2 Anlitande av underleverantör

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

6 · Avgifter och betalningsvillkor

6.1 Ersättning till Sandnet

Avgift utgår dels med anslutningsavgift, dels med löpande periodiska nyttjanderättsavgifter att erläggas enligt huvudavtal. Därtill kommer i förekommande fall ersättning för kostnader enligt paragraf 5 ovan.

Betalning skall ske mot faktura, senast på den i fakturan angivna förfallodagen.

Anslutningsavgiften och nyttjanderättsavgiften för den första nyttjanderättsperioden jämte i förekommande fall kostnader enligt paragraf 5 ovan faktureras vid avtalad leveransdag eller, om leveransen är försenad av orsaker enbart hänförliga till Sandnet, vid effektiv leveransdag.

Debitering påbörjas även om Kunden inte har installerat erforderlig utrustning för nyttjande av Tjänsten
Alla avgifter anges inklusive mervärdesskatt.

6.2 Dröjsmålsränta

Sker inte betalning i rätt tid har Sandnet rätt att av kunden förutom fakturabeloppet fordra ränta enligt paragraf 6 räntelagen från den i fakturan angivna förfallodagen jämte ersättning för de kostnader som är förenade med dröjsmålet. Hit räknas även kostnader för betalningspåminnelse samt kostnader för verkställighet av betalningseller annan förpliktelse.

6.3 Ställa säkerhet

Om Sandnet har skäligen anledning att befara att kunden inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser, har Sandnet rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskotts betalning för fortsatt nyttjande av Tjänsten.

6.4 Ändring av avgift

Sandnet äger inte rätt att ändra en avgift som är av engångskaraktär eller som är en fast återkommande avgift inom ett år från

avtalets ikraftträdande. Därefter äger Sandnet rätt att en gång per år ändra avgifterna genom skriftligt meddelande till kunden minst 60 dagar innan de nya avgifterna träder i kraft.

Prisändringar till följd av ändrade skatter eller av statlig myndighet föreskriven avgift får ske och kan genomföras utan föregående underrättelse.

Med skriftligt meddelande avses här antingen annonsering i dagspress eller på Sandnet hemsida.

7 · Schemalagt underhåll

Optofibernet eller delar därav kan behöva tas ur drift för underhåll, omkonfigurering etc. Dessa aktiviteter kan genomföras två(2) gånger per månad vid bestämda tillfällen. Dessa tillfällen anges på Sandnets hemsida. För särskilda underhållsbehov kan planerade avbrott behövas under annan tid än den ovan angivna. I sådana fall skall kunden informeras i förväg.

8 · Avtalstid och uppsägning

Efter den inledande avtalsperioden (bindningstiden) kan Kunden eller Sandnet när som helst säga upp avtalet med en (1) månads uppsägningstid. Bindningstiden regleras i de separata villkoren för respektive tjänst. Om avtalet gäller för viss bindningstid får Kundens uppsägning verkan vid utgången av bindningstiden.

Uppsägning skall ske skriftligen ställd till:
Sandviken Energi AB
Box 91
811 21 Sandviken

Uppsägningen gäller från den dag den når ovanstående adress.

8.2 Förtida uppsägning

Envar part äger rätt att skriftligen säga upp avtalet i förtid, om den andra parten begår väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidtaga rättelse inom 30 dagar från skriftlig anmaning därom. Sådant förhållande som berättigar Sandnet att stänga avtalad förbindelse skall alltid vara att anse som ett väsentligt avtalsbrott oberoende av om Sandnet utfört stängning eller ej. Om stängning har skett får uppsägning ej ske efter det att rättelse har gjorts.

Kunden kan säga upp avtalet genom att utge ersättning till Sandnet med ett belopp motsvarande summan av alla kvarstående avgifter enligt avtalet. Säger Sandnet upp avtalet i förtid på grund av konstaterat

väsentligt avtalsbrott skall Kunden utge ersättning till Sandnet med ett belopp motsvarande summan av alla kvarstående avgifter enligt avtalet diskonterat till nuvärde eller, om den verkliga skadan överstiger detta belopp, ett belopp motsvarande den verkliga skadan.

8.3 Modifiering av tjänst

Utvecklingen inom telekommunikationsområdet kan komma att medföra att Sandnet vill upphöra med tillhandahållandet av tjänst för att ersätta denna med annan tjänst med likvärdig teknisk prestanda och/eller funktionalitet.

Sandnet förbehåller sig därför rätten att upphöra med tillhandahållandet av tjänst enligt föregående stycke. Om Sandnet avser att utnyttja nämnda rätt, skall Sandnet i rimlig omfattning informera Kunden härom samt erbjuda Kunden en ersättande tjänst. Accepterar inte Kunden den ersättande tjänsten äger Kunden rätt att säga upp den del av avtalet som hänförs till den tjänst som Sandnet inte längre avser att tillhandahålla. Denna del av avtalet upphör att gälla då Sandnet faktiskt upphör att tillhandahålla den ifrågakvarande tjänsten.

9 · Stängning av tjänsten

Sandnet får med omedelbar verkan stänga eller begränsa Tjänsten om Kunden utnyttjar Tjänsten på ett otillbörligt sätt. Med detta menas t ex;
I. spridande av olaglig information samt begå olagliga handlingar via Internet eller därmed sammankopplade nätverk,
II. önskat massutskick till epostadresser, s k spam/ eller mailbombning och virus,
III. anslutning av otillåten utrustning eller utrustning som kan förorsaka skada,
IV. annat användande av tjänsten på sådant sätt att avsevärda olägenheter uppstår för Sandnet eller annan.

Sandnet får vidare stänga Tjänsten om
a) Kunden inte har vidtagit av Sandnet begärd åtgärd t ex kopplat ur utrustning som stör nätet,
b) Sandnet inte medges möjlighet att undersöka utrustning som kan antas medföra väsentliga störningar för Sandnet. Sandnet får även stänga Tjänsten i begränsad tid och/eller omfattning för det fall det föreligger omständigheter som utgör allvarligt hot eller olägenhet mot Sandnet, Sandnets verksamhet, Sandnets kunder eller annan, och en sådan begränsande åtgärd anses nödvändig.

Sandnet får även stänga Tjänsten om

Allmänna avtalsvillkor gällande Bredbandstjänster för konsument

Kunden inte inom angiven tid ställt begärd säkerhet eller Kunden trots påminnelse inte betalt faktura eller annan ersättning inom angiven tid.

Vid stängning får Sandnet debitera Kunden för resterande avgifter inom avtalsperioden. Sandnet får även debitera Kunden övriga kostnader som orsakats av Kundens brott mot avtalet.

Sandnet har rätt att debitera återkopplingsavgift om abonnemanget varit avstäng eller begränsat och abonnemanget återkopplas. Avgift debiteras enligt vid var tid gällande prislista.

10 · Försening

Finner Sandnet att försening kommer att inträffa eller framstår försening som sannolik, skall detta utan uppskov meddelas kunden. Därvid skall anges orsaken till förseningen samt såvitt möjligt den tidpunkt då Effektiv leveransdag beräknas kunna inträffa.

11 · Felavhjälpning

11.1 Felanmälan

Kunden är skyldig att tillse att Sandnet så snart felanmälan skett erhåller tillträde till installationen för felsökning och felavhjälpning.

Felanmälan skall ske på det sätt som Sandnet från tid till annan meddelar. Felanmälan på felaktigt sätt kan leda till att felavhjälpningen fördröjs. Om fel uppstår i installationen skall Sandnet åtgärda felet inom skälig tid från felanmälan, normalt inom tre dagar.

11.2 Undantag från skyldighet att avhjälpa fel

Sandnet är inte skyldig att åtgärda fel eller avbrott om detta hindras p g a omständighet utanför Sandnet kontroll; t ex strejk, lockout, myndighets åtgärd, blixtnedslag, hårt väder, nytillkommen eller ändrad lagstiftning hänförlig till Tjänsten, under den tid som hindret består. Kunden är införstådd med att avbrott, fördröjningar etc. på Internet inte utgör fel i Tjänsten.

11.3 Ersättning för felavhjälpning

Fel som beror på Sandnet skall avhjälpas av Sandnet utan kostnad för Kunden.

Om det visar sig att felet beror på Kunden är Kunden skyldig att ersätta Sandnet för utfört arbete och övriga kostnader enligt

gällande prislista.

Med sådana fel avses att felet;

- I. Finns i kundens utrustning,
- II. Förorsakats genom kundens nyttjande av transmissionen på ett sätt som påverkar dess funktion,
- III. Förorsakats genom av kunden företagna ändringar eller ingrepp i installationen som inte skett i enlighet med Sandnets instruktioner,
- IV. Förorsakats genom kundens eller tredje mans nyttjande av installationen på ett felaktigt sätt.

11.4 Nedsättning av avgiften

Har felavhjälpning inte kunnat ske senast 10 arbetsdagar efter det att Sandnet erhållit anmälan om fel och svarar Sandnet för felet, har Kunden rätt att erhålla avdrag på abonnemangavgiften. Detta gäller inte om hinder enligt punkt 11.2 föreligger. Avdraget uppgår till ett belopp som motsvarar en månads abonnemangavgift. Ersättningen regleras genom avdrag på fakturan.

Den tid för vilken nedsättning skall ske räknas från den tidpunkt då kundens felanmälan kom Sandnet till del och till dess avbrottet upphört. Krav på nedsättning av nyttjanderättsavgiften skall för att kunna göras gällande framställas inom ett år efter det att den ersättningsgrundande omständigheten upptäcks eller borde ha upptäckts.

11.5 Ej rätt till nedsättning av avgiften

Rätt till nedsättning av nyttjanderättsavgiften föreligger inte för tid varunder Sandnet i avvaktan på att felet avhjälpas har kunnat erbjuda kunden alternativ lösning av Tjänsten, som kunden skäligen bör kunna godtaga.

12 · Överlåtelse av abonnemangsavtal

Kunden får överlåta avtalet om Sandnet medger det. Överlåtelsen och medgivandet skall ske skriftligen. För överlåtelsen skall betalas ersättning till Sandnet.

Den frånträdande kunden är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommer efter överlåtelse tidpunkten. Den tillträdande kunden svarar solidariskt med den frånträdande kunden för förpliktelser, som var möjliga att känna till och som uppkommit före denna tidpunkt.

Sandnet får överlåta avtalet eller del därav

till Sandnet närstående bolag.

13 · Sekretess

En var part förbinder sig att, med förbehåll för vad som gäller enligt svensk rätt, iaktta sekretess beträffande information som erhållits från den andra parten. Denna skyldighet skall dock ej gälla information som;
I. är eller blir allmänt känd utan att detta har berott på parten,
II. vid delfäendet redan är i partens besittning,
III. självständigt utvecklats av parten utanför avtalet eller,
IV. legalt förvärvat från tredje man.

14 · Ansvarsbegränsning och skadestånd

Kunden har, med de begränsningar som följer av dessa villkor, rätt till ersättning för direkt skada som Sandnet, eller någon för vilken Sandnet svarar, förorsakat Kunden genom vårdslöshet. Med direkt skada avses skäliga och verifierade merutgifter som Kunden orsakats. För rätt till skadestånd erfordras vidare att Kunden framställer krav på skadestånd inom skälig tid efter det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts. Sker inte detta förlorar Kunden rätten att göra gällande krav på skadestånd. Skälig tid är i normalfallet två månader.

Sandnet ansvarar inte för indirekt skada. Med indirekt skada avses t ex förlust av data, hinder att uppfylla förpliktelser mot tredje man eller utebliven nytta av avtal.

Sandnet är inte skyldig att ersätta skada som orsakats av att användningen av avtalad förbindelse hindrats eller försvärats därför att en åtgärd vidtagits som varit påkallad av tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl.

Sandnet ansvar är vidare begränsat till ett belopp om 5.000 kronor per skada.

Ansvarsbegränsningen gäller inte vid grov vårdslöshet.

Allmänna avtalsvillkor gällande Bredbandstjänster för konsument

15 · Force majeure

Ersättning för skada enligt punkt 14 föreligger inte om försening, obrukbarhet eller skadan beror på en omständighet utanför Sandnets kontroll vars följd inte skäligen kunnat undvikas eller övervinnas, t ex skada som tillfogats Kunden av tredje man, arbetskonflikt (oavsett om den omfattar Sandnet personal eller inte), olyckshändelser, krig, blixtnedslag, brand, explosion, hårt väder, naturkatastrof eller handling eller underlåtenhet från myndighet eller annan för vilken Sandnet inte svarar.

16 · Kunduppgifter

16.1 Personuppgifter

Kunden är införstådd med att Sandnet behandlar personuppgifter om Kunden för att kunna tillhandahålla och administrera Tjänsten, samt för den verksamhet som Kunden har samtyckt till.

16.2 Samtycke

Kunden är införstådd med och samtycker till att Sandnet och bolag som ingår i samma koncern som Sandnet behandlar och använder uppgifter om Kunden för informations- eller direktreklamändamål.

Kunden kan när som helst skriftligen begränsa eller återkalla detta samtycke avseende direktreklam från Sandnet. Sandnet skall skriftligen bekräfta sådan begränsning eller återkallelse.

17 · Ändringar av avtalsvillkor m.m.

17.1 Ändringar i allmänhet

Sandnet har rätt att ändra villkor i detta avtal eller Tjänstens omfattning tre (3) månader efter det att Kunden underrättats. Mindre ändringar av villkoren eller Tjänstens omfattning får dock ske en (1) månad efter det att Kunden underrättats. Information till Kunden om ändring av avgift, ändring av allmänna villkor eller ändring av omfattningen av eller den tekniska specifikationen av tjänsten ges på Sandnets hemsida (www.sandnet.se)

17.2 Ändring p g a lag

Sandnet åtaganden enligt detta avtal kan ändras med kortare varsel än som anges i punkt 17.1 till följd av förändringar av tillämplig lag.

18 · Tvist

Tvister angående tolkningen eller tillämpningen av detta avtal skall, i händelse att parterna inte överenskommer om annat, avgöras av allmän domstol.

19 · Ikraftträdande

Dessa allmänna villkor gäller från och med 2013-04-01 och ersätter tidigare gällande villkor från 2007-01-01.