

# ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR

## för Stadsnätsanslutning - Privatperson

Framtagen av Svenska Stadsnätsföreningen i samarbete med Fastighetsägarna Sverige.

### 1. Allmänt

- 1.1 Dessa Allmänna avtalsvillkor gäller för Bredbandsanslutning för enskilt bruk. Därjämte tillämpas i förekommande fall Särskilda avtalsvillkor. För tjänster som erbjuds via uppkopplingen tecknas separata avtal med tjänsteleverantörer.
- 1.2 Leverantören registrerar Kundens personuppgifter i samband med beställningen. Kunden är medveten om, och accepterar, att Leverantören använder uppgifterna för att kunna tillhandahålla anslutning och avtalade tjänster samt för statistik och marknadsföring. Kunden har rätt att skriftligen begära att personuppgifterna ej får användas för marknadsföring.

### 2. Definitioner

I detta avtal gäller följande definitioner:

- 2.1 **Avtalet**  
Avtalet avser detta avtal om anslutning till Stadsnätet inklusive dess bilagor.
- 2.2 **Leverantören**  
Med Leverantören avses den juridiska person som i Avtalet är angiven under punkten "Leverantörsuppgifter". Leverantören i detta avtal verkar även som "Stadsnätsägare".
- 2.3 **Kunden**  
Med Kunden avses den fysiska person som i Avtalet är angiven under punkten "Kunduppgifter".
- 2.4 **Stadsnätet**  
Det kommunikationsnät med bredbandskapacitet som Stadsnätsägaren förfogar över.
- 2.5 **Bredbandsanslutningen**  
Den förbindelse till Stadsnätet som parterna träffat avtal om och som framgår under "avtalad specifikation" i avtalet.
- 2.6 **Leverantörens utrustning**  
Av Leverantören ägd utrustning nödvändig för att aktivera och upprätthålla Bredbandsanslutning till Stadsnätet.
- 2.7 **Avtalad leveransdag**  
Den dag då Bredbandsanslutningen skall uppfylla avtalad specifikation i enlighet med Avtalet.

### 3. Leverantörens utrustning

- 3.1 I de fall Leverantören tillhandahåller Kunden utrustning är denna utrustning Leverantörens egendom om inte annat har överenskomits.
- 3.2 Kunden förbinder sig att väl vårda och att inte utan Leverantörens medgivande göra några ingrepp, ändringar eller tillägg i dens utrustning. Kunden skall ersätta Leverantörens kostnader för återställande av förlorad eller skadad utrustning i den mån skadan beror på Kundens försumlighet.
- 3.3 Kunden äger inte utan Leverantörens skriftliga medgivande därtil upplåta rätt för tredje part att nyttja Leverantörens utrustning.
- 3.4 Kunden skall efter överenskommelse bereda Leverantören tillträde till bostaden, i den utsträckning detta erfordras med anledning av avtalet mellan parterna.

### 4. Kundens utrustning

- 4.1 Kunden är införstådd med att de tekniska kraven på Kundens utrustning kan komma att ändras för att Kunden skall kunna dra nytta av nya tjänster som utvecklas av Leverantören och/eller tjänsteleverantör.
- 4.2 För det fall av Kunden ansluten utrustning kan antas förorsaka störningar i Stadsnätet, annans till Stadsnätet anslutet nät eller utrustning eller för annan användare av Stadsnätet, är Kunden skyldig att på Leverantörens begäran omedelbart koppla ur sådan utrustning.

- 4.3 Kunden skall på begäran ge Leverantören möjlighet att undersöka utrustning som är ansluten till Stadsnätet. Sådan undersökning skall, om Kunden så begär, ske tillsammans med Kunden.
- 4.4 Om Kunden efter påpekande inte så snart det är möjligt korrigerar överträdelse har Leverantören rätt att stänga bredbandsanslutningen och säga upp avtalet med omedelbar verkan. Leverantören har rätt till ersättning om överträdelsen från Kunden har skett genom grov oaktsamhet.

### 5. Användande av Bredbandsanslutningen

- 5.1 Kundens utrustning får inte installeras så att den möjliggör anslutning till Stadsnätet från datorer utanför Kundens eget hushåll.
- 5.2 Kunden har endast rätt att använda anslutningen och tjänsterna i Stadsnätet för privat bruk.
- 5.3 Kunden får inte göra obehörigt intrång i anslutna nät- och datorresurser, varken Leverantörens eller annans, samt inte obehörigt förstöra eller förvanska information i nätet. Kunden skall i övrigt följa gällande lagstiftning.
- 5.4 Kunden svarar själv fullt ut för av honom, eller annan vilken genom kunden givits möjlighet att använda Stadsnätet, orsakad skada såsom intrång, skada mot tredje person eller lagbrott.

### 6. Avgifter och betalningsvillkor

- 6.1 Kund skall mot faktura erlägga avgifter i enlighet med villkoren i Avtalet och Leverantörens vid var tid gällande prislista.
- 6.2 Sker inte betalning i rätt tid har Leverantören rätt att av Kunden förutom fakturabeloppet fordra ränta i enlighet med 6 § Räntelagen från den i fakturan angivna förfallodagen jämte ersättning för betalningspåminnelse samt kostnader för verkställighet av betalnings- eller annan förpliktelse.
- 6.3 Prisändringar till följd av ändrade skatter eller av myndighet föreskriven avgift får ske. Leverantören bör informera kunden om detta.

### 7. Försening

- 7.1 Finner part att försening kommer att inträffa eller framstår försening som sannolik, skall detta utan dröjsmål skriftligen meddelas den andra parten. Därvid skall anges orsaken till förseningen samt om möjligt den tidpunkt då leverans eller mottagande beräknas kunna ske.
- 7.2 Om leveransförsening beror på något förhållande på Kundens sida, får Leverantören flytta fram Avtalad Leveransdag i den utsträckning som påkallas därav. Kunden skall därvid ersätta Leverantören för avtalade avgifter från ursprunglig Avtalad Leveransdag.
- 7.3 Om leveransförseningen beror på Leverantören, eller av Leverantören anlitad entreprenör, äger Kunden rätt att häva leveransen i enlighet med Konsumenttjänstlagen.

### 8. Felavhjälpning, service och underhåll

- 8.1 Felanmälan skall ske till i Avtalet fastställd serviceorganisation. Innan felanmälan sker skall Kunden, kontrollera att felet ej beror på den egna utrustningen eller på tjänster som tredje part levererar.
- 8.2 Leverantören är skyldig att snarast avhjälpa fel i Bredbandsanslutningen. Leverantören ansvarar ej för fel, avbrott eller annan driftstörning på utrustning som ägs av Kunden eller annan eller om obehörigt ingrepp gjorts i Leverantörens utrustning.
- 8.3 Kunden är skyldig att betala ersättning för felsökning och förekommande felavhjälpning efter Leverantörens vid var tid gällande prislista om felet är av ett slag som Leverantören inte svarar för.

## 9. Ändringar i Stadsnätet och Planerade driftsavbrott

- 9.1 I de fall schemalagda driftsavbrott, så kallade servicefönster, finns fastlagda, anges dessa tider i Avtalet.
- 9.2 Leverantören äger rätt att tillfälligt stänga av Stadsnätet och/eller vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till Stadsnätet om det är påkallat av tekniska, underhålls, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl. Leverantören skall utföra sådana åtgärder skyndsamt och på ett sådant sätt att störningarna begränsas.
- 9.3 Leverantören äger rätt att med omedelbar verkan genomföra sådana förändringar i Stadsnätet som följer av lag, förordning eller myndighetsbeslut.

## 10. Ersättning och ansvarsbegränsning

- 10.1 Har Bredbandsanslutningen inte kunnat användas på grund av omständighet för vilken Leverantören svarar, har Kunden rätt att erhålla prisavdrag enligt nedan. Har Leverantören eller dennes anställda orsakat skada på grund av grov vårdslöshet kan även skadeståndersättning utgå.
- 10.2 Kundens rätt till prisavdrag räknas från den tidpunkt då kunden anmält leveransförsening eller fel till Leverantören. Prisavdrag sker med ett belopp som motsvarar priset för leveransen under förseningens eller avbrottets varaktighet.
- 10.3 Skadeståndersättning omfattar ej indirekt skada såsom förlust i näringsverksamhet, utebliven vinst, hinder att uppfylla förpliktelser mot tredje man eller utebliven nytta av avtal.
- 10.4 Rätt till prisavdrag eller skadestånd föreligger inte för tid varunder Leverantören tillfälligt har kunnat erbjuda Kunden en alternativ lösning, som Kunden skäligen bör kunna godtaga. Rätt till prisavdrag eller skadestånd föreligger inte heller för avbrottstid/leveransförsening understigande 48 timmar.
- 10.5 Leverantörens skadeståndsansvar per kalenderår är alltid begränsat till ett belopp om högst två (2) gånger det vid tiden för skadans uppkomst gällande prisbasbeloppet enligt lagen om allmän försäkring.
- 10.6 Krav på ersättning skall för att kunna göras gällande framställas inom skäligen tid efter det att den ersättningsgrundande omständigheten upptäckts eller borde ha upptäckts.

## 11. Stängning av Bredbandsanslutning

- 11.1 Stängning av Bredbandsanslutning innebär att Kundens anslutning bryts till dess att det förhållande som påkallat stängningen upphör.
- 11.2 Leverantören får, utan att det påverkar Leverantörens övriga rättigheter, stänga Bredbandsanslutningen om:
- Kunden trots påminnelse ej betalar avgift eller annan ersättning inom tio (10) bankdagar från påminnelsen, varvid avstängningen får ske tidigast tio (10) arbetsdagar efter aviseringen;
  - Kunden trots begäran därom ej kopplat ur egen utrustning som stör annans eller teletrafiken i övrigt;
  - Leverantören ej inom skäligen tid medges möjlighet att undersöka och/eller åtgärda egen eller Kundens anslutna utrustning.
  - Leverantören har befogad anledning att befara att kunden missbrukar Stadsnätet.
- 11.3 Kunden är skyldig att betala avgifter under den tid Bredbandsanslutningen är stängd och att betala påkopplingsavgift i förekommande fall. Betalningsskyldigheten enligt denna punkt fortgår till dess avtalet eller avstängningen upphör.

## 12. Avtalstid och uppsägning

- 12.1 Avtal skall anses ha träffats när:
- Båda parter har undertecknat Avtal eller när
  - Leverantören, i förekommande fall, skriftligen har bekräftat beställning; eller
  - om detta sker tidigare, när Bredbandsanslutningen eller tjänsten aktiverats för användning.
- 12.2 Avtalet gäller för tid som anges i Avtalet.
- 12.3 Om part inte sagt upp avtalet minst tre (3) månader före avtalstidens utgång, förlängs avtalet att gälla tillsvidare, med en (1) månads ömsesidig uppsägningstid räknat från tidpunkten för uppsägningen.
- 12.4 Uppsägning av avtalet bör ske skriftligen.

## 13. Förtida uppsägning

- 13.1 Kunden äger rätt att säga upp avtalet i förtid om denne flyttar från den adress som avtalet avser. Uppsägningstid på denna grund är en (1) månad, räknat från tidpunkten för uppsägningen.
- 13.2 Envar part äger rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan, om den andra parten begär väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidtaga rättelse inom en (1) månad från skriftlig uppmaning därom. Sådant förhållande som berättigar Leverantören att stänga Bredbandsanslutningen skall alltid vara att anse som ett väsentligt avtalsbrott oberoende av om Leverantören utfört stängning eller ej. Om stängning har skett får uppsägning ej ske efter det att rättelse har gjorts.
- 13.3 Envar part äger rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan, om den andra parten går i konkurs, inleder förhandlingar om ackord eller det annars skäligen kan befaras att den andra parten inte kommer att betala sina efter hand förfallande fakturor enligt detta avtal.
- 13.4 Säger Leverantören upp avtalet enl 13.2 har Leverantören rätt till ersättning med ett belopp motsvarande summan av kvarstående avgifter enligt avtalet eller, vid grov vårdslöshet från Kunden, den verkliga skadan.

## 14. Överlåtelse av avtalet

- 14.1 Leverantören äger rätt att utan Kundens samtycke överlåta avtalet om kunden skäligen kan nöja sig med förändringen. Den till vilken avtalet överläts övertar samtliga Leverantörens rättigheter och skyldigheter enligt avtalet.
- 14.2 Kunden äger ej rätt att överlåta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt avtalet utan Leverantörens skriftliga samtycke därtill.

## 15. Force majeure

- 15.1 Om part förhindras att fullgöra detta avtal av omständighet utanför dennes kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid avtalets träffande, och vars följder denne inte heller till rimlig kostnad skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, ska detta utgöra befrielsegrund som medför befrielse från prestations-skyldighet alternativt framflyttning av tidpunkt för prestation samt befrielse från påföljd.
- 15.2 Det åligger part, som önskar åberopa omständighet enl 15.1 att utan dröjsmål skriftligen underrätta den andra parten om uppkomsten därav liksom om dess upphörande. Om avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras på grund av sådan omständighet för längre tid än tre (3) månader, äger den andre parten, utan ersättningskyldighet, rätt att skriftligen frånträda avtalet med omedelbar verkan.

## 16. Giltighet och ändringar

- 16.1 Vid eventuella motstridigheter i avtalshandlingarna äger de företräde i följande ordning:
- Avtalet
  - Särskilda villkor
  - Allmänna villkor
- 16.2 För de fall Avtalet anger en bunden avtalstid, äger Leverantören inte rätt att ändra villkoren i dessa Allmänna villkor inom denna bindningstid. Därefter äger Leverantören rätt att ändra villkoren genom skriftlig underrättelse till Kunden minst en (1) månad innan de nya villkoren träder i kraft.

## 17. Underrättelser

- 17.1 Fakturor och andra underrättelser sänds genom brev eller e-post till parternas i Avtalet angivna eller senare genom skriftlig underrättelse till motparten uppgivna adresser.
- 17.2 Underrättelser om driftavbrott och störningar hålls om möjligt tillgänglig på Leverantörens hemsida.

## 18. Tvist

- 18.1 Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall om möjligt lösas genom förhandlingar mellan parterna. Tvisten kan prövas av Allmänna Reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig. För det fall tvisten ej kan lösas på detta sätt skall frågan prövas i allmän domstol med första instans i den ort där Kunden har sin hemvist.