



Allmänna villkor för  
Internettjänst till  
privatpersoner  
Gäller fr o m 2016-04-01

en del av Haglöf & Nordkvist AB

#### Allmänt

NetIT Internet Solutions in Sweden AB org nr 556637-2123 ("NetIT") levererar internettjänster till konsument ("Kunden") i enlighet med dessa allmänna villkor som utgör en del av avtalet mellan NetIT och Kunden.

#### Avtal

Avtalet består av dessa allmänna villkor samt en specifikation av tjänsten som framgår av kundens beställning via e-post, samarbetspartners hemsida eller vid direktbeställning via NetITs reception. Avtal har träffats när kunds beställning har registrerats och bekräftats av NetIT eller utav nätägare, och abonnemanget börjar löpa.

Avtal för internettjänst tecknas endast med innehavaren av hyresavtalet för bostad, alternativt bostadsägaren. Vid beställning via NetITs reception skall giltigt avtal för bostaden uppvisas samt ID-handling. Används ombud vid beställning av internettjänst skall även ombudet uppvisa giltig ID-handling.

Betald tjänstefaktura anses som godkännande från kund gällande avtalet samt dessa allmänna regler. Utnyttjad tjänst anses även som godkännande från kund gällande avtalet samt dessa allmänna regler.

#### Avtalsperiod och uppsägning

Abonnemang på tjänster tecknas alltid kunden med en fast initial bindningstid (s.k. avtalsperiod), vilken är 12 (tolv) månader – såvida inte annat anges specifikt avtalat med kunden. Uppsägningstiden är 3 kalendermånader om inte annat specifikt avtalats med kunden.

Uppsägning skall ske direkt skriftligen till NetITs kundtjänst (kontaktinformation finns på NetITs hemsida). I de fall beställningen har gjorts direkt hos fastighetsägare/nätägare och denna fakturerar kunden skall uppsägning ske till fastighetsägaren/ nätägaren.

Uppsägning av avtalet skall ha inkommit till NetIT senast 30 dagar innan pågående avtalsperiods slut, om detta ej skett inleds automatiskt en ny uppsägningstid enligt det som avtalats med kunden och abonnemanget förlängs automatiskt med den nya uppsägningstiden.

*Pågående felanmälan för internettjänsten äger inte grund för uppsägning av abonnemang.*

*Att inte betala faktura är ej att betrakta som uppsägning.*

#### Ångerrätt

Kund som gjort beställning av internettjänst via NetITs hemsida eller via nätägares portal har rätt att frånträda avtalet inom 14 dagar från den dag avtalet träffats ("ångerfristen"), i enlighet med bestämmelserna i lagen om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal ("distansavtalslagen"). Kund som önskar utnyttja sin ångerrätt skall inom ångerfristen lämna eller sända ett meddelande om detta till NetITs kundtjänst.

*Ångerrätt föreligger inte om kunden redan börjat utnyttja tjänsten under ångerfristen.*

#### Kunduppgifter

NetIT registrerar, vid avtalets ingående, kunds personuppgifter för att denne skall kunna utnyttja tjänsten och för att NetIT skall kunna uppfylla sina åtaganden enligt detta avtal.

Kunden lämnar genom ingåendet av avtal sitt samtycke till att NetIT får behandla personuppgifter knutna till abonnemanget enligt det ovan sagda samt för marknadsföringsaktiviteter. Dock säljs inte uppgifterna vidare av NetIT. Samtycket omfattar även behandling av personnummer.

Kunden skall ange den adress dit faktura skall skickas. Kunden ansvarar för att informera NetIT om förändring av faktureringsadress eller telefonnummer skett.

Har NetIT skickat ett meddelande eller faktura till av kund angiven adress, anses meddelandet ha kommit fram till kunden senast sju (7) dagar efter avsändandet.

#### Avgifter och Fakturering

Avgiften kan bestå av rörlig och/eller fast månadsavgift för tjänst, eventuella engångsavgifter/startavgifter och faktureringsavgifter. Kunden är skyldig att betala de avgifter för tjänsten som var gällande då avtalet träffades.

Beroende på tjänstens utformning sköts fakturering av fastighetsägaren/nätägaren - alternativt av NetIT till kunden. Prisförändringar kan ske på de villkor som anges i dessa allmänna villkor.

NetIT fakturerar månadsavgift för avtalad internettjänst 1gång / månad till kunden. Generellt förfalldatum då betalning skall ha inkommit till NetIT för utställda fakturor är 30:e varje månad om inte annat avtalats med kunden eller anges på fakutran. Fakturan skall framkommit till kund senast 5 dagar innan fakturans förfalldag. Vid utebliven faktura skall kund snarast kontakta NetITs kundtjänst och erhålla information gällande fakturan för att kunna erlagga betalningen för fakturan.

NetIT har rätt att fakturera kund i förskott för ev engångsavgifter/startavgift, dagar (from tjänst start, tom sista dag) i pågående månad samt nästkommande månad. Betalning skall erläggas mot faktura och vara NetIT tillhanda senast 30 dagar från fakturadatum.

Vid utsänd faktura från NetIT till kund, av kund angiven adress, anses fakturan ha kommit fram till kunden senast sju (7) dagar efter avsändande. Vid återsändning av ej levererat brev anvisat av postleverantör göres 1st återförsök att sända fakturan till kunden. Återkommer ej brevet till NetIT anses fakturan levererad till kunden. Återkommer även detta brev övergår ansvaret till kunden att kontakta NetITs kundtjänst och erhålla information gällande aktuell faktura för att kunna erlagga betalningen för fakturan.

Netit tar inget ansvar för om brev utsända av NetIT via postleverantör ej framkommit i tid eller ej kunnat levereras till kund.

Kund skall utan dröjsmål skriftligen meddela NetIT om kund anser att en faktura är felaktig. Bestridan av fakturan skall inkommit till NetIT senast 7 dagar efter fakturans utskriftsdatum.

#### Efterfakturering av nyttjad tjänst

NetIT har rätt enligt Preskriptionstidslagen (1981:130) att efterfakturera utnyttjad internettjänst ,efterfaktureringen kan avse startavgifter, förändringsavgifter, mellanskillnad vid tjänstebyten eller hel månadsavgift för utnyttjad internettjänst, den förlopta tiden om maximalt 36 månader.

#### Betalningspåminnelser

Vid försenad betalning debiteras dröjsmålsränta med 2 % per månad från förfalldagen samt 60 kr i påminnelseavgift vid 1:a skriftliga påminnelse som utsänds av NetIT till kunden.

Vid ärenden som överlåtit för indrivning påläggs kunden att betala lagstadga avgifter som tillkommer. Vid frågor gällande fakturor som överlåtit för indrivning hänvisas kund till samarbetspartnern Svea Inkasso.

#### Avstängning av abonnemang

Obetald faktura medför automatisk avstängning av kunds samtliga tjänster. För att återaktivera avstängd tjänst utgår nya avgifter.

Vid återupptagande av avstängt abonnemang skall alla ev förfallna fakturor utställda på kunden vara reglerade. Vid återupptagande av abonnemanget kommer 1st ny startavgift för återaktivering bestämd av nätägaren samt tid fram till kommande månadsskifte samt nästkommande månad att direktdebiteras kunden, fakturan skall kunden uppvisa betalkvitto alt. direktbetala i NetIT reception innan tjänsten återaktiveras.

NetIT äger rätt att stänga abonnemang och slutfakturera kund för tid fram till hela avtalsperiodens slut, om det visar sig att kund utnyttjat tjänsten på ett otillbörligt sätt - eller i övrigt väsentligt brutit mot avtalet.

#### Flyttning av internettjänst

Flyttning av tjänst till nät där NetIT kan leverera internettjänst skall meddelas NetIT av kund senast 14 dagar innan flyttdatum. Eventuella nya avgifter för startavgifter faktureras separat till Kunden.

Vid pågående avtal med bindningstid och tjänst ej kan medflyttas till nya adress slutfaktureras kund för kvarvarande tid enligt pågående avtalsperiod.

### Överlåtelse

Kund äger inte rätt att överlåta abonnemang utan skriftligt godkännande av NetIT. NetIT äger rätt att när som helst överlåta detta avtal, eller rätten att mottaga betalning enligt detta avtal, till annan.

### Tjänsten

Tjänsten internettjänst ger kunden uppkoppling mot internet via en anvisad avlämningspunkt hänvisad av nätägaren.

Den hastighet med vilken kunden är uppkopplad mot internet vid avlämningspunkten vid användande av tjänsten framgår av avtalat abonnemang. Angiven överföringshastighet är endast ungefärlig och kan variera då tjänster är sk. 'Best-effort tjänst'.

NetIT har inga möjligheter att påverka hastigheten vid varje givet tillfälle och kan således inte svara för begränsningar i överföringshastigheterna som är i nät som inte ägs av NetIT.

### Kunds ansvar

- Kund ansvarar för att ta del av avtalsvillkoren och den information som finns på NetIT:s hemsidor samt i dessa Allmänna villkor.
- Kund ansvarar för att vid användande av tjänsten följa svensk lag och att inte bruka tjänsten på ett otillbörligt sätt.  
*Otillbörligt användande är:*

Spridande av information som är olaglig samt att begå olagliga handlingar via Internet eller därmed sammankopplade nätverk.

Marknadsföring via utskick till epostadresser (s.k. "spam") om mottagaren inte i förväg givit sitt samtycke till detta.

Annat handlande som medför avsevärd olägenhet för NetIT, NetITs system, övriga abonnenter eller Internet och sammankopplade system.

Tjänsten är avsedd för normal användning av privatperson. Utnyttjande över detta är otillbörlig användning.

Tjänsten är avsedd för en kund (hushåll) och får inte användas av annan.

- Kund är ansvarig för innehållet kund skapar i meddelanden samt på hemsidor.
- Kund ansvarar också för att person- och adressuppgifter samt övriga kontaktuppgifter är korrekta.
- Kund ansvarar för att användar-ID och lösenord förvaras så att obehöriga inte kan ta del av dessa och utnyttja tjänsten.
- Kund ansvarar själv för att ha fungerande teknisk utrustning samt tillse att kunds sida av uppkopplingen fungerar.

### Kundsupport

NetITs kundsupport inskränker sig till support för de internettjänster som NetIT levererar till avlämningspunkt bestämd av nätägaren.

I support ingår ej felsökning, installationer och-eller konfigurering av: kunds egen utrustning så som dator, programvaror, trådlösa nätverk (WI-FI router), ADSL-modem, egna switchar, datakablar, fastighetsnät, lägenhetsnät, TV-boxar.

I de fall tekniker skickas ut till kund vid order given av nätägaren och fel konstaterats ligga i kunds egen utrustning utgår en felsökningsavgift. Avgiften baseras på nätägarens eller tjänsteleverantörens prislista. Minimumavgift är 1500 kr.

Vid skriftligen beställd felsökning med utsänd tekniker från NetIT utgår avgift enligt konsultprislista. Minimum debitering per felanmälan är 1500kr. Felsökningen innefattar det fel som kund beskrivit.

*Om kunds egen utrustning eller programvaror enligt ovan inte fungerar medför det inte rätt till att avsluta abonnemang i förtid.*

### Avbrott och fel

Vid avbrott i tjänsten som varar längre än 12 timmar eller vid annan väsentlig störning eller fel i tjänsten vid anvisad avlämningspunkt som inte

beror på planerad service/ underhåll, eller händelse som faller under NetIT ansvarsbegränsningar, eller annan omständighet utanför NetIT kontroll, skall NetIT tek.support efter att kunds felanmälan inkommit rapportera felanmälan vidare till aktuell nätägare för åtgärd.

*Pågående felanmälan för internettjänsten äger inte grund för uppsägning av abonnemang.*

Felanmälningar hanteras under helgfria vardagar med kontorstid 8-17. Vid inkommen felanmälan efter kontorstid och-eller under helg ,helgdagar hanteras felanmälan första kommande helgfria vardagen.

Vid konstaterat fel/avbrott som åligger nätägare att åtgärda och inte har avhjälpes senast 10 arbetsdagar, eller enligt aktuell nätägares hindertid för konstaterat fel efter att kunds felanmälan registrerats hos nätägaren skall kunden få en skälig kreditering i kommande månadsavgift för tjänsten (maximal kreditering är 30 dagar på en period om 12 månader).

Vid återopande av kreditering av månadsavgift pga fel som överträtt hindertiden och kund anser sig ha rätt till skall en skriftlig begäran om ersättning inkomma från kunden till NetITs kundtjänst e-postadress sales@netit.se . I begäran skall datum som felanmälan gjordes (ev ref. till ärendenr) skall framgå samt kundens kontaktuppgifter

### Service och underhåll

NetIT har rätt att göra tillfälliga avbrott i tjänsten. Om sådant avbrott beräknas bli längre än 6 timmar skall kunden meddelas. Meddelandena rapporteras på hemsidan under 'Driftstatus'.

### Prisförändringar

NetIT äger rätt ändra priset för abonnemanget med verkan från nästkommande avtalsperiod. Informationen ges via hemsidan.

Om prishöjning sker enligt denna punkt ska abonnenten underrättas om detta minst 30 dagar innan höjningen träder i kraft. Den abonnent som inte godtar en prishöjning äger rätt att säga upp abonnemanget inom 15 dagar räknat från dagen för underrättelsen. Om uppsägningen skett i rätt tid får den verkan från det att prishöjningen träder i kraft – i annat fall fortsätter abonnemanget att löpa under normal avtalsperiod.

### Ändringar

NetIT äger rätt att utan föregående underrättelse till kund utföra ändringar i tjänsten som inte avsevärt påverkar tjänstens funktion för den del som härleds till själva bredbandsanslutningen.

NetIT har rätt att avaktivera del av kunds tjänst (som t.ex. e-post) om kund efter 6 månader från beställning av tjänst inte börjat använda tjänsten. NetIT har rätt att av tekniska eller driftmässiga skäl ändra kundens e-postadress eller adress till personlig hemsida. Kunden skall dock informeras i samband med ändringen.

NetIT äger rätt att under avtalsperioden göra förändringar av de allmänna avtalsvillkoren eller av andra villkor för tjänsten. Sådant ändring skall ske via hemsidan- senast 30 dagar i förväg.

### 14. Ansvarsbegränsningar

NetIT ansvarar aldrig för innehåll på kunds dator/hårddisk, kunds webbsidor, kunds e- post eller kunds aktiviteter på Internet.

NetIT ansvarar inte för eventuellt intrång av övriga nätverks-användare på kunds hårddisk eller dator , trådlösa nätverk, eller kunds egen utrustning inkopplad efter avlämningspunkten.

NetIT ansvarar inte för indirekta skador såsom utebliven vinst i näringsverksamhet, förlust av data eller liknande på kunds utrustning.

NetIT ansvarar inte för olägenhet, skada eller förlust som beror på omständigheter utanför NetIT kontroll eller som NetIT inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Sådant befriande omständighet är olyckshändelser, krig, upplopp, extrema väderleksförhållanden, brand, översvämning, arbetsmarknadskonflikt och större tekniskt systemfel.

NetIT ansvarar inte för fel i fastighetsnät eller annat nät som står utanför NetITs kontroll (som t.ex. stadsnät, ADSL-nät) och inte för skador orsakade på fastighetsnät av hyresgästs, nätägaren eller annan nätägares ingrepp i eller felaktiga användning av NetITs utrustning.

NetIT ansvarar endast för direkta skador som NetIT orsakat genom vårdslöshet.

Ovanstående begränsningar i NetIT skadeståndsskyldighet gäller inte i den utsträckning skada orsakats genom uppsåt eller grov vårdslöshet från NetITs sida.

#### **15. Utrustning**

All utrustning som kunden tillhandahålls av NetIT för nyttjande av tjänsten är NetITs egendom såvida inte annat avtalats. Om NetITs utrustning (så som ADSL-modem, router, IP-telefon eller tvbox) förloras eller skadas så skall kund ersätta utrustningen till nypris.

#### **16. Meddelanden**

NetIT Internet Solutions tillhandahåller fortlöpande information på hemsidan [www.netit.se](http://www.netit.se) där lämnas meddelanden om planerade avbrott i tjänsten på grund av service och underhåll. På hemsidan meddelas rådande priser för tjänster samt de gällande "Allmänna villkoren för privatkunder".

Meddelanden som publicerats på hemsidan anses mottaget av kunden 5 dagar efter att det gjorts tillgänglig via hemsidan.

#### **7. Tvist**

Tvist i anledning av dessa villkor skall prövas enligt svensk rätt vid allmän domstol i Sverige.