

## Haglöf & Nordkvist AB

Allmänna villkor för Internettjänst till privatpersoner

Gäller fr o m 2016-04-01

### Allmänt

Haglöf & Nordkvist AB nedan kallad leverantören levererar internettjänster till konsument ("Kunden") i enlighet med dessa allmänna villkor som utgör en del av avtalet mellan leverantören 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 leverantörens reception. Avtal har träffats när kunds beställning har registrerats och bekräftats av leverantören eller utav nätägare, och abonnemanget börjar löpa.

Avtal för internettjänst tecknas endast med innehavaren av hyresavtalet för bostad, alternativt bostadsägaren. Vid beställning via leverantörens 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 leverantörens kundtjänst (kontaktinformation finns på leverantörens 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 leverantören 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 leverantörens 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 ("distansavtals lagen"). Kund som önskar utnyttja sin ångerrätt skall inom ångerfristen lämna eller sända ett meddelande om detta till leverantörens kundtjänst.

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

### Kunduppgifter

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

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

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

Har leverantören 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 leverantören till kunden. Prisförändringar kan ske på de villkor som anges i dessa allmänna villkor.

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

Leverantören 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 leverantören tillhanda senast 30 dagar från fakturadatum.

Vid utsänd faktura från leverantören 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 leverantören anses fakturan levererad till kunden. Återkommer även detta brev övergår ansvaret till kunden att kontakta leverantörens kundtjänst och erhålla information gällande aktuell faktura för att kunna erlägga betalningen för fakturan.

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

Kund skall utan dröjsmål skriftligen meddela leverantören 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

Leverantören 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 förlupna 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 leverantören 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 leverantörens reception innan tjänsten återaktiveras.

Leverantören 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 leverantören kan leverera internettjänst skall meddelas leverantören 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 leverantören. Leverantören 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'. Leverantören 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 leverantören.

**Kunds ansvar**

- Kund ansvarar för att ta del av avtalsvillkoren och den information som finns på leverantörens 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 e-postadresser (s.k. "spam") om mottagaren inte i förväg givit sitt samtycke till detta.

Annat handlande som medför avsevärd olägenhet för leverantören, leverantörens 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 innehåll kund skapar i meddelanden samt på hemsidor.
- Kund ansvarar också för att person- och adressuppgifter samt övriga kontaktuppgifter är korrekta.

- Kund ansvar 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**

Leverantörens kundsupport inskränker sig till support för de internettjänster som leverantören 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 prislister. Minimumavgift är 1500 kr.

Vid skriftligen beställd felsökning med utsänd tekniker från leverantören utgår avgift enligt konsultprislister. 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 leverantörens ansvarsbegränsningar, eller annan omständighet utanför leverantörens kontroll, skall leverantören 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 skäligen 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 leverantörens kundtjänst e-postadress [sales@netit.se](mailto:sales@netit.se). I begäran skall datum som felanmälan gjordes (ev ref. till ärendenr) skall framgå samt kundens kontaktuppgifter

**Service och underhåll**

Leverantören 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**

Leverantören 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**

Leverantören 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.

Leverantören 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.

Leverantören 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.

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

#### **14. Ansvarsbegränsningar**

Leverantören ansvarar aldrig för innehåll på kunds dator/hårddisk, kunds webbsidor, kunds epost eller kunds aktiviteter på Internet.

Leverantören ansvarar inte för eventuellt intrång av övriga nätverksanvändare på kunds hårddisk eller dator, trådlösa nätverk, eller kunds egen utrustning inkopplad efter avlämningspunkten.

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

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

Leverantören ansvarar inte för fel i fastighetsnät eller annat nät som står utanför leverantörens 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 leverantörens utrustning.

Leverantören ansvarar endast för direkta skador som leverantören orsakat genom vårdslöshet.

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

#### **15. Utrustning**

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

#### **16. Meddelanden**

Leverantören 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.