

Allmänna villkor för stadsnätسابonnemang – Konsument

1. Allmänt

Bra Bredband tillhandahåller tillgång till Internet via stadsnät för konsumenter.

Abonnemangsbeställningen utgör en för kunden bindande ansökan om att ingå avtal med Bra Bredband under den minsta period som däri anges som "inledande avtalsperiod". Ansökan görs genom att kunden insänder en abonnemangsbeställning till Bra Bredband via chatt, e-post, telefon eller via stadsnätportal. För Bra Bredband bindande avtal om abonnemang ingås då Bra Bredband emottagit abonnemangsbeställningen och bekräftat denna skriftligen eller genom leverans. Kund har ångerrätt enligt punkt 4 nedan.

Abonnemangsbeställning och besked att abonnemangsbeställning mottagits och är under bearbetning kan ske via post, chatt, telefon eller e-post. Ansökan om avtal innebär att kunden medger att Bra Bredband lagrar uppgifter för databehandling enligt personuppgiftslagen och får hämta upplysningar, även om kreditvärdighet, om kunden och med anledning därav neka kunden att ingå abonnemangsavtal. Bra Bredband får begära att kunden ställer säkerhet för kundens fullgörande av avtalet om det finns befogad anledning att anta att kunden inte kommer att betala sina fakturor i tid.

2. Tjänstebeskrivning

Tjänsten avser fast internetanslutning via befintligt stadsnät.

Kapaciteten/överföringshastigheten på anslutningen är beroende på kundens val av tjänstenivå. Angiven kapacitet är ungefärlig och

avser nedströms överföring (från internet till kund). Överföringshastigheten påverkas av totalt kapacitetsutnyttjande i nätet från tid till annan och avser endast det nät som Bra Bredband disponerar. Andra nät som nås via denna tjänst kan ha en lägre kapacitet. Bra Bredband ansvarar inte för kapacitetsbegränsningar, vare sig på Bra Bredbands nät eller andras nät. En förutsättning för att Bra Bredband skall kunna leverera tjänsten är att kunden har en anslutning till stadsnätet. Tjänstens tillhandahållande förutsätter att kunden har egen dator, programvara och nätverkskort samt vid behov router som uppfyller nödvändiga tekniska krav.

3. Betalning och avtalstid

Kunden är skyldig att betala avgifter för tjänsten enligt vid var tid gällande prislista.

Avgiftsändring får ske tidigast en (1) månad efter det att kunden underrättats om sådan ändring.

Om ändring av avgift meddelas under gällande bindningstid, har kunden rätt att säga upp avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande om ändringen är av väsentlig betydelse för kunden.

Uppsägning av avtal med bindningstid på grund av avgiftsändring skall göras senast 14 dagar innan ändringen träder i kraft och skall ske skriftligen per e-post till hej@brabredband.se.

Betalning sker mot faktura och skall fullgöras inom den tid som anges på fakturan. Faktura skickas med e-post om inte annat fakturasätt begärts. Förfallotid är 10 dagar. Önskar kunden ett annat fakturasätt än e-post debiteras kunden faktureringskostnad enligt prislista. Ej mottagen

faktura utgör inte undantag från kundens betalningsskyldighet, vare sig det gäller fakturabelopp, dröjsmålsränta eller avgifter enligt nedan.

Är betalning inte fullgjord senast på förfallodagen utgår dröjsmålsränta enligt 6 § Räntelagen från Förfallodagen och är 3% per månad. Kunden är skyldig att betala ersättning för betalningspåminnelse samt för inkassokostnader enligt lag.

Bra Bredband börjar debitera tjänsten när leveransen är fullgjord. Debitering påbörjas även om kunden inte har installerat erforderlig utrustning för nyttjande av tjänsten. Bra Bredband har ingen skyldighet att undersöka om tjänsten används.

Om avtal gäller tjänst för viss minsta tid (bindningstid) och betalning inte har skett på förfallodagen vid två tillfällen efter varandra, förfaller fast avgift för resterande del av bindningstiden till omedelbar betalning. Bra Bredband äger även rätt att stänga tjänsten enligt punkt 9 nedan.

Anser kunden att fakturan är felaktig ska fakturan snarast reklameras, dock senast två dagar innan fakturan har förfallit till betalning.

Avtalet gäller för den tid som överenskommit och som anges i Bra Bredbands bekräftelse av abonnemangsavtalet. Avtalet sägs upp skriftligen via e-post till hej@brabredband.se via kundportalen eller via chatt. Mottagandet av uppsägningen bekräftas av Bra Bredband inom 5 dagar.

Avtalet löper en kalendermånad i taget. Uppsägningstiden är en månad. Om avtalet inte sägs upp senast en månad innan nästkommande avtalsperiods början, förlängs det automatiskt med en kalendermånad.

4. Kundens ångerrätt

Kunden har enligt distansavtalslagen (DHL 2005:59) rätt att frånträda avtalet inom fjorton (14) dagar från det datum då Bra Bredband bekräftat kundens beställning av tjänsten. Önskar kunden återropa distansavtalslagen och frånträda avtalet skall detta meddelas Bra Bredband via e-post till hej@brabredband.se eller chatten på www.brabredband.se.

Kunden ansvarar för att eventuell utrustning som levererats till kund returneras till

*Bra Bredband/Nordiska Servercentralen AB
Hemvärnsgatan 13
171 54 Solna*

inom 10 dagar i oskadat skick. Kunden står för kostnader för returfrakt. Bra Bredband äger rätt att fakturera kunden för ej returnerad eller skadad utrustning motsvarande nypris för likvärdig.

Eventuella fakturor avseende den ångrade tjänsten som skickats till kunden och betalats skall krediteras och återbetalas av Bra Bredband inom 30 dagar.

Om kunden nyttjat tjänsten under ångerfristen gäller inte ångerrätten.

5. Fel i leverans

Kunden skall omgående och utan dröjsmål meddela Bra Bredband om leverans av tjänsten inte fungerar. Om så ej sker inom tio (10) dagar från och med driftsättningsdag skall tjänsten anses vara levererad.

Om fel eller avbrott i tjänsten uppstår efter tjänstens idrifttagande, skall felanmälan göras omgående till Bra Bredband. Felanmälan kan ske per e-post till hej@brabredband.se eller via vår chatt på www.brabredband.se.

Bra Bredband skall efter mottagen felanmälan åtgärda felet inom skälig tid från kundens felanmälan vilket kan påverkas av stadsnäten.

Felavhjälpning sker under normal arbetstid.

Fel som beror på Bra Bredband skall avhjälpas av Bra Bredband utan kostnad för kunden. Om det visar sig att felet beror på kunden är kunden skyldig att ersätta Bra Bredband och/eller stadsnät för utfört arbete och övriga kostnader.

Bra Bredband är inte skyldig att åtgärda fel eller avbrott om detta hindras på grund av omständighet utanför Bra Bredbands kontroll som exempelvis strejk, lockout, myndighetsåtgärd, blixtnedslag, hårt väder, nytillkommen eller ändrad lagstiftning hänförlig till tjänsten under den tid som hindret består.

Tjänsten är en anslutningstjänst (accesstjänst) till internet och kunden är införstådd med att avbrott, fördröjningar etcetera på internet inte utgör fel i tjänsten.

6. Kundens ansvar för innehåll

Kunden får enbart använda tjänsten för privat bruk. Kunden får således inte använda tjänsten för kommersiellt bruk. Distansarbete är inte kommersiellt bruk.

Kunden är i förhållande till Bra Bredband ensam ansvarig för den information som överförs via internet.

Kunden är följaktligen ansvarig för att upphovsrättslagen, personuppgiftslagen och andra svenska lagar och förordningar följs och att eventuellt nödvändiga tillstånd finns för att samla in, lagra, bearbeta och sprida information.

Kunden ansvarar även för att allmänt accepterade etiska normer och Bra Bredbands eller statlig myndighets anvisningar för bruk av tjänsten efterföljs.

Kunden ansvarar ensam för alla eventuella

skadeståndsanspråk som kan riktas mot honom från tredje man på grund av det innehåll som kunden använder, laddar ner från internet eller på annat sätt kommer i kontakt med vid brukande av tjänsten.

7. Kundens ansvar för brukande av tjänsten

I den mån kundens användning skulle orsaka tekniska eller andra olägenheter för Bra Bredband eller annan kund förbehåller sig Bra Bredband rätten att begränsa överföringsvolymen eller stänga kundens abonnemang med omedelbar verkan enligt punkt 9.

Kunden får inte skaffa sig obehörig åtkomst till anslutna nät och datorresurser, oavsett om dessa tillhör Bra Bredband eller ej, eller obehörigen använda, förstöra eller förvanska information i Bra Bredbands nät eller andras nät. Kunden får inte heller ta del av eller till utomstående vidarebefordra sådan information.

Bra Bredband garanterar inte tjänstens kvalitet om kunden ansluter icke rekommenderad utrustning.

Kunden ansvarar ensam för alla eventuella skadeståndsanspråk som kan riktas mot honom från tredje man på grund av kundens brukande av tjänsten.

8. Flytt och överlåtelse av abonnemang

I samband med flyttning av abonnemang till annan adress som kan anslutas till Bra Bredbands nät tar Bra Bredband ut en administrations- och flyttavgift enligt Bra Bredbands då gällande prislista samt, i förekommande fall, en ny anslutningsavgift efter att kund har bekräftat detta.

Kunden är medveten om att Bra Bredband eventuellt inte kan leverera tjänsten för det fall kunden flyttar eftersom tjänsten av tekniska skäl inte är tillgänglig på alla geografiska platser. För

det fall bindningstid kvarstår är kunden skyldig att erlägga betalning oavsett om tjänsten kan tillhandahållas eller ej.

Överlåtelse till annan som övertar kunds bostad får ske först efter godkännande av Bra Bredband. Överlåtelsen och medgivandet skall ske skriftligen via post. 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.

9. Stängning av tjänsten

Bra Bredband får med omedelbar verkan stänga eller begränsa tjänsten om kunden utnyttjar tjänsten på ett otillbörligt sätt. Med detta menas exempelvis;

1. spridande av olaglig information samt begå olagliga handlingar via internet eller därmed sammankopplade nätverk,
2. oönskat massutskick till e-postadresser, s.k. spam, eller mejlbombning och virus
3. anslutning av otillåten utrustning eller utrustning som kan förorsaka skada,
4. annat användande av tjänsten på sådant sätt att avsevärda olägenheter uppstår för Bra Bredband eller annan.

Bra Bredband får vidare stänga tjänsten om kunden inte har vidtagit av Bra Bredband begärd åtgärd till exempel kopplat ur utrustning som stör nätet, samt vid överträdelse av punkt 7 ovan.

Bra Bredband får även stänga tjänsten om kunden inte inom angiven tid ställt begärd säkerhet eller kunden trots påminnelse inte betalt faktura inom angiven tid.

Vid stängning får Bra Bredband debitera kunden resterande avgifter inom avtalsperioden. Bra Bredband får även debitera kunden övriga

kostnader som orsakats av kundens brott mot avtalet.

Bra Bredband har rätt att debitera återinkopplingsavgift om tjänsten varit avstängd och tjänsten åter inkopplas. Avgift debiteras enligt vid var tid gällande prislista.

10. Ansvarsbegränsning och skadestånd

Bra Bredband är inte ansvarig för om någon behörigen eller obehörigen i kundens eller annans datorresurs skaffar sig tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information.

Kunden ansvarar för all skada som kan orsakas Bra Bredband på grund av kundens avtalsbrott eller på grund av ansvar som kan riktas mot Bra Bredband från tredje man med anledning av kundens nyttjande av tjänster tillhandahållna av Bra Bredband. Kunden skall ersätta alla kostnader som påförts på grund av skadestånd eller olägenhet, av vilket slag de vara må, med hänsyn till arbete med klagomål, begränsning av skada etcetera mot Bra Bredband och/eller tredje man.

Kunden har, med de begränsningar som följer av dessa villkor, rätt till ersättning för direkt skada som Bra Bredband, eller någon för vilken Bra Bredband 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.

Bra Bredband ansvarar inte för indirekt skada. Med indirekt skada avses till exempel förlust av data, hinder att uppfylla förpliktelser mot tredje man eller utebliven nytta av avtal.

Bra Bredbands ansvar är vidare begränsat till ett belopp uppgående till den ersättning kunden utger till Bra Bredband för pågående månad.

11. Force Majeure

Ersättning för skada enligt punkt 10 föreligger inte om försening, obrukbarhet eller skadan beror på en omständighet utanför Bra Bredbands kontroll vars följder inte skäligan kunnat undvikas eller övervinnas, t ex skada som tillfogats kunden av tredje man, arbetskonflikt (oavsett om den omfattar Bra Bredbands personal eller inte), olyckshändelser, krig, blixtnedslag, brand, explosion, hårt väder, naturkatastrof eller handling eller underlåtenhet från myndighet eller annan för vilken Bra Bredband inte svarar.

12. Villkorsändring

Bra Bredband har rätt att ändra villkor i detta avtal eller tjänstens omfattning sextio (60) dagar 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 Bra Bredbands hemsida (www.brabredband.se). Bra Bredbands åtaganden enligt detta avtal kan ändras med kortare varsel än som anges i denna punkt till följd av förändringar av tillämplig lag.

13. Tvist

Uppkommer tvist mellan kunden och Bra Bredband skall parterna i första hand förhandla och försöka nå en överenskommelse. Om parterna ej kan enas skall tvisten avgöras enligt svensk lag vid svensk allmän domstol.

14. Återlämning av utrustning

Kunden ansvarar för att eventuell utrustning som ägs av Bra Bredband återlämnas i fungerande skick senast fjorton (14) dagar från det att avtalet avslutats eller tjänsten stängts.

Kunden ansvarar för att eventuell utrustning som levererats till kund returneras till

*Bra Bredband/Nordiska Servercentralen AB
Hemvärnsgatan 13
171 54 Solna*

inom 10 dagar i oskadat skick. Kunden står för kostnader för returfrakt. Bra Bredband äger rätt att fakturera kunden för ej returnerad eller skadad utrustning motsvarande nypris för likvärdig.

15. Personuppgifter

Behandling av personuppgifter SA är personuppgiftsansvarig för uppgifter som samlas in av Bra Bredband. Personuppgifter, hänförliga till Kunden som Bra Bredband erhåller från Kunden, till exempel bestående av namn, personnummer, e-postadress, telefonnummer, adressuppgifter, IP-adress och andra liknande uppgifter ("Personuppgifter"), behandlas i enlighet med vid var tid gällande lagstiftning och Bra Bredbands integritetspolicy. Bra Bredband behandlar Personuppgifter för att kunna administrera kundförhållandet och fullgöra skyldigheter som föreligger enligt avtalet, lag eller annan författning. Vidare kan Personuppgifterna användas som underlag för marknadsundersökningar, statistik, projektutveckling och för att utvärdera och informera om Kundutbud och övriga tjänster och produkter. Personuppgifter kan även komma att behandlas för marknadsföringsändamål och i syfte att inhämta Kundens synpunkter på våra tjänster. Personuppgifter kan komma att behandlas och överföras till mottagare utanför den EU/EES. Bra Bredband kan komma och lämna ut Personuppgifter till andra bolag i koncernen tid till annan direkt eller indirekt äger 50 procent eller mer av aktierna och/eller innehar 50 procent eller mer av rösterna, eller på annat vis har ett kontrollerande inflytande över) samt leverantörer och samarbetspartners som

utför tjänster för SA till exempel tryckeri-, IT-, marknadsförings-, kreditupplysnings- och inkassotjänster. Dessa mottagare har endast rätt att behandla Personuppgifter för Bra Bredbands räkning i samband med att mottagarna utför en tjänst för Bra Bredband. Dessa samarbetspartners har aldrig rätt att sprida eller föra Personuppgifterna vidare till annan part utan Bra Bredbands samtycke. Bra Bredband har rätt att lämna ut Personuppgifter till myndighet eller tredje part om Kunden har brutit mot Abonnemangsavtalet eller om myndighet begär detta med stöd i lag eller myndighetsbeslut.