

# Östhammars Stadsnät

## Allmänna villkor Hushåll

2019-01-01

Dessa allmänna avtalsvillkor gäller för Östhammars Stadsnät. Nätägare är Östhammars Kommun. All kontakt med slutkunder sköts av Öppna Stadsnät Sverige AB som ombud för Nätägaren.

Dessa allmänna villkor gäller om inte annat framgår av avtalet eller Särskilda villkor.

Östhammars Kommun tillsammans med Öppna Stadsnät Sverige AB benämns nedan **Leverantören**. Den abonnent som anges i avtalet om Nätanslutning benämns nedan **Kunden**.

### 1. Förutsättningar

1.1 Kundens beställning av nätanslutning ska vara skriftlig. Nätanslutning beställs genom att underteckna ett avtal om nätanslutning. Avtalet ska anses vara ingånget när Leverantören godkännt och registrerat beställningen.

Vid behov tecknar Leverantören också avtal med aktuella fastighetsägare (upplåtelseavtal/utrymmesavtal).

Leverantören förbehåller sig rätten att efter en samlad bedömning avböja att ingå avtal med Kunden.

1.2 I de fall Kundens anslutning till Östhammars Stadsnät går via ett fastighetsnät som ägs av fastighetsägaren eller Kunden förutsätts att fastighetsnätet är av sådan teknisk kvalitet att avtalade tjänster kan levereras. I normalfallet innebär detta att fastighetsnät av koppar ska uppfylla kraven för ISO class D (se SS-EN 50 173).

I de fall Kundens anslutning består av kopparaccess via befintliga telefonrödar förutsätts att Kunden har ett giltigt Telia-abonnemang, att delad ledning kan nyttjas och att gällande längdgräns ej överskrids. I de fall delad ledning ej kan nyttjas tillkommer avgifter för egen ledning.

1.3 Kunden tecknar själv avtal med leverantörer av Internet-access och övriga tjänster som kan nås via Östhammars Stadsnät. Kunden är medveten om att tjänsteleverantörer för tillhandahållande av vissa tjänster kan föreskriva specifik teknisk utrustning (bekostas av Kunden) eller uppfyllande av vissa villkor. Leverantören kan därför inte garantera tillgängligheten av alla tjänsteleverantörer eller tjänster.

1.4 Information om aktuella leverantörer av Internetaccess och övriga tjänster som erbjuds via Östhammars Stadsnät finns på Östhammars Stadsnätets hemsida, [www.osthammarsstadsnat.se](http://www.osthammarsstadsnat.se).

### 2. Leverantörens åtagande

2.1 Leverantören åtar sig att under avtalstiden tillhandahålla anslutning och access till Östhammars Stadsnät fram till överenskommen överlämningspunkt samt att avhjälpa fel som kan uppstå i anslutningen.

2.2 Leverantören installerar beställd anslutning fram till överenskommen överlämningspunkt. Om inte annat avtalats utför Leverantören installationen under helgfria vardagar 08.00 - 16.30. På Kundens begäran kan Leverantören åta sig att utföra installationen på annan tid mot debitering av särskild avgift. Om kunden begär flyttning eller annan förändring av installationen utförs denna mot särskild avgift. Gränssnittet i överlämningspunkten är normalt Ethernet 10/100 Mbps med RJ45-kontakt. Uttaget kan ej användas för strömmatning av kundens utrustning.

2.3 Leverantören tar emot felanmälningar alla dagar dygnet runt. Leverantören samordnar felavhjälpning och avhjälper, med den skyndsamhet omständigheterna möjliggör, fel på anslutningen.

2.4 Leverantörens support till Kunden i samband med installation och driftsättning av nätanslutningen är begränsad till stöd vid mjukvaruinställningar som är nödvändiga för att kunna nyttja anslutningen och av Leverantören tillhandahållna tjänster. Support tillhandahålles 08.00 – 16.30 helgfria vardagar. Support på kundägd utrustning tillhandahålles ej.

2.5 Leverantören utför löpande underhåll av Östhammars Stadsnät. Vid sådana tillfällen förbehåller sig Leverantören rätten att tillfälligt göra avbrott på nätanslutningen. Avbrott med anledning av planerat underhåll som beräknas överstiga två (2) timmar ska meddelas Kunden via Östhammars Stadsnätets hemsida.

### 3. Kundens åtagande

3.1 Kunden ska tillhandahålla och bekosta installationsutrymme för Leverantörens utrustning samt erforderlig elektrisk installation och elektrisk energi.

3.2 Kunden ska utföra överenskomna förberedelser för installation i enlighet med anvisningar från Leverantören.

3.3 Kunden ansvarar för samt bekostar anslutning av egen utrustning fram till överenskommen överlämningspunkt. Vid kopparaccess ska utrustningen anslutas till första telejacket.

3.4 Kunden har endast rätt att ansluta utrustning till Östhammars Stadsnät som är godkänd av Leverantören och uppfyller gällande lagstiftning.

3.5 Kunden är skyldig att lämna Leverantören tillräde till sin bostad för att Leverantören ska kunna utföra sina åtaganden enligt avtalet.

3.6 Kunden är ansvarig för att användarnamn och lösenord förvaras på sådant sätt att obehöriga ej kan ta del av dessa eller obehörigt använda avtalade tjänster.

3.7 Vid fel eller avbrott i en tjänst ska Kunden i första hand göra felanmälan till respektive tjänsteleverantör enligt de regler som gäller för respektive tjänsteavtal. Om felet visar sig ligga inom Östhammars Stadsnät ska Kunden göra felanmälan till Kundtjänst. Felanmälan kan göras alla dagar dygnet runt. Felanmälan ska alltid ske till av Leverantören angivet telefonnummer och i enlighet med de anvisningar som meddelas av Leverantören. Felanmälan som sker på annat sätt kan innebära att felsökning och felavhjälpning försenas.

3.8 Kunden ska, innan felanmälan sker, kontrollera att felet ej beror på den egna utrustningen. På begäran av Leverantören ska Kunden koppla bort egen utrustning och se till att den inte kopplas in igen innan felet är avhjälp. Om felet beror på Kundens utrustning har Leverantören rätt att ta betalt för nedlagd tid för felsökning.

3.9 Kunden ska på begäran ge Leverantören möjlighet att undersöka Kundens utrustning om risk finns att utrustningen stör trafiken i Östhammars Stadsnät. Om Kunden så önskar sker undersökningen tillsammans med Kunden. Kunden är skyldig att omedelbart koppla ur utrustning som stör trafiken i Östhammars Stadsnät.

3.10 Kunden får inte göra några ingrepp i Leverantörens utrustning. Kunden ska se till att märkning av Leverantörens utrustning inte skadas eller görs oläslig. Kunden ansvarar för att Leverantörens utrustning i Kundens bostad inte förloras eller skadas. Om Leverantörens utrustning i Kundens bostad förloras eller skadas ska Kunden betala för ersättningsutrustning och erforderligt arbete.

#### 4. Leveranstid och försening

4.1 I samband med beställningen erhåller Kunden en beräknad leveranstid. Den verkliga leveranstiden kan komma att avvika från den beräknade leveranstiden. Leverantören/Tjänsteleverantören meddelar Kunden vid större avvikelser. När nätanslutningen är klar att tas i drift lämnar Leverantören/Tjänsteleverantören skriftlig klarrapport till Kunden.

4.2 Om verklig leveranstid innebär försening i förhållande till beräknad leveranstid med mer än fyra (4) månader har Kunden rätt att säga upp avtalet.

4.3 Om förseningen beror på Kunden eller något förhållande på Kundens sida, får Leverantören flytta fram leveransdagen i den utsträckning som påkallas därav. Kunden ska därvid ersätta Leverantören med avtalade avgifter från den beräknade leveransdagen och för de direkta kostnader som förorsakas Leverantören på grund av förseningen.

#### 5. Avtalstid och uppsägning

5.1 Den första avtalstiden för nätanslutningen framgår av avtalet. Kunden har rätt att beställa högre kapacitet under avtalstiden. Ny nätavgift gäller från tiden för kapacitetsändringen. Efter den första avtalstiden förlängs avtalet automatiskt. Vid förlängning gäller de då aktuella allmänna villkoren.

5.2 Efter den första avtalstiden har Kunden rätt att när som helst säga upp avtalet till upphörande tre månader efter uppsägningen. Leverantören har dock rätt att när som helst säga upp avtalet med tre månaders uppsägningstid.

5.3 Uppsägning av avtalet ska ske skriftligen.

#### 6. Betalning

6.1 Kundens anslutningsavgift (engångsavgift och månadsavgift), nätavgift (engångsavgift och månadsavgift) samt eventuell infrastrukturkostnad (engångsavgift och årsavgift) framgår av avtalet.

6.2 Engångsavgifter debiteras i efterskott. Månadsavgifter debiteras i förskott. Årsavgifter debiteras i slutet av varje kalenderår.

6.3 Halva engångsavgiften för infrastruktur ska dock vara betald innan arbetet påbörjas.

6.4 Betalning ska vara Leverantören tillhanda senast den förfallodag som anges på fakturan. Vid försenad betalning har Leverantören rätt att debitera dröjsmålsränta med gällande diskonto plus åtta procentenheter samt att debitera påminnelseavgift och inkassokostnad enligt gällande lagstiftning.

6.5 Samtliga avgifter är inklusive mervärdesskatt.

6.6 Årligen den 1 januari får Leverantören justera månadsavgifterna med hänsyn till förändringarna i konsumentprisindex för oktober månad året dessförinnan.

6.7 Vid kostnadsökningar för Leverantören på grund av införande eller höjning av skatt, avgift eller annan påлага får Leverantören omgående ta ut ersättning av Kunden för dessa.

#### 7. Ansvarsbegränsning

7.1 Leverantören har inget ansvar för fel eller brist utöver vad som anges under "Leverantörens åtagande".

7.2 Leverantören påtar sig inget ansvar på grund av intring i Kundens eller annans dataresurs varigenom obehörig eller utomstående bereds tillgång till, förvanskar eller förstör information.

7.3 Leverantören ansvarar inte för indirekt skada eller följdskada eller annan liknande skada t.ex. skada eller förlust på grund av avbrott eller fördröjning och inte heller i något fall för förlust av data. Leverantören ansvarar inte i något avseende för indirekta skador eller förluster, såsom produktionsbortfall, utebliven vinst, skada på person eller på egendom, hinder att uppfylla förpliktelser mot tredje man, utebliven nytta av avtal eller annan ekonomisk följdförlust.

7.4 Leverantören är inte heller i annat fall skyldig att ersätta skada som orsakats av att användningen av anslutningen och/eller tjänsterna hindrats eller försvårats av tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl.

7.5 Leverantören utövar ingen kontroll över information som Kunden har tillgång till som en följd av Leverantörens åtaganden enligt avtalet. Leverantören ansvarar därför inte för informationen och kan inte hållas skadeståndsskyldig för eventuell skada eller förlust som drabbar Kunden på grund av att felaktig, skadlig eller olaglig information förmedlats via Östhammars Stadsnät.

7.6 Nedsättning av berörda månadsavgifter gäller istället för skadestånd och andra påföljder.

7.7 Leverantören ska inte i något fall bära ansvar för händelser utanför Leverantörens kontroll såsom olyckshändelse, brand, åsknedslag, explosion, krig, upplopp, översvämning eller arbetskonflikt.

7.8 Om Leverantören vill åberopa befrielsegrund enligt föregående stycke ska Leverantören så snart som möjligt skriftligen meddela Kunden om detta. Om befrielsegrunden inte upphört inom skälig tid, dock minst sex (6) månader, har Kunden rätt att skriftligen häva avtalet, om det kan antas att avtalet inte kan fullgöras senare utan väsentlig olägenhet.

#### 8. Övriga villkor

8.1 Om nätanslutningen inte kunnat användas på grund av fel för vilket Leverantören ansvarar, har Kunden rätt till nedsättning av berörda månadsavgifter. Nedsättning medges om felet varat minst tre arbetsdagar i följd. Nedsättning av berörda månadsavgifter motsvarar en dygnsavgift för varje avslutad 24-timmarsperiod som felet varat räknat från felanmälan, dock maximalt en månadsavgift.

8.2 Rätt till nedsättning av berörda månadsavgifter föreligger inte när Leverantören erbjudit Kunden en alternativ lösning av Kundens trafikbehov, som Kunden skäligen bör kunna godta.

8.3 Krav på nedsättning av avgift ska för att kunna göras gällande framställas inom trettio (30) dagar efter det att den ersättningsgrundande omständigheten upptäckts eller borde ha upptäckts.

8.4 Leverantörens samlade ersättningsskyldighet vid grov oaktsamhet är begränsad till ett belopp motsvarande de månadsavgifter för nätanslutningen som Kunden erlagt till Leverantören, dock högst ett belopp som motsvarar berörda månadsavgifter för sex (6) månader.

8.5 Kunden har endast rätt att använda nätanslutningen till Östhammars Stadsnät för eget internt bruk och har således inte rätt att via Östhammars Stadsnät tillhandahålla tjänster eller koppla in utrustning som möjliggör anslutning till Stadsnätet från andra datorer utanför Kundens eget hushåll.

8.6 Kunden är skyldig att iaktta gällande lagstiftning, Leverantörens anvisningar och allmänt accepterade etiska och moraliska värderingar vid användningen av Östhammars Stadsnät. Kunden får inte använda Östhammars Stadsnät på sådant sätt att Leverantören eller annan part drabbas av olägenhet eller skada. Om Kunden får kännedom om att Östhammars Stadsnät används i strid med ovanstående ska Kunden medverka till att sådan användning upphör samt omedelbart meddela Leverantören.

8.7 Kunden får inte bereda sig otillbörlig tillgång till anslutna nät eller dataresurser, varken Leverantörens eller någon annans, eller obehörigen ta del av, använda, förstöra, förvanska eller vidarebefordra information från sådana källor.

8.8 Leverantören har inget ansvar för information som Kunden förmedlar med hjälp av Östhammars Stadsnät. Kunden åtar sig att inte förmedla information som kan anses göra intrång i annans rätt, vara kränkande, väcka förargelse, uppmåna till brott eller innehålla material som kan anses utgöra brott.

8.9 Leverantören äger rätt att omedelbart stänga tillgången till Östhammars Stadsnät om Kunden använder nätet i strid med vad som anges ovan. Stängning av anslutningen innebär att Kundens trafik bryts till dess att det förhållande som påkallat stängningen upphör. Leverantören får efter skriftlig avisering till Kunden dessutom stänga anslutningen om

- Kunden trots skriftlig påminnelse inte har betalat förfallen avgift inom tio (10) arbetsdagar från påminnelse, varvid stängningen får ske tidigast tio (10) arbetsdagar efter aviseringen.
- Kunden trots begäran inte har åtgärdat eller kopplat ur egen utrustning som stör trafiken i Östhammars Stadsnät.
- Leverantören inte inom skäligen tid medges möjlighet att undersöka Kundens utrustning när risk finns att den stör trafiken i Östhammars Stadsnät.
- Kunden gör ingrepp i anslutningen utan Leverantörens medgivande.
- Kunden på annat sätt brutit mot avtalet och inte vidtagit rättelse inom tio (10) arbetsdagar från skriftlig begäran.

8.10 Kunden är skyldig att betala avtalade avgifter även under den tid anslutningen är stängd på någon av ovanstående grunder, fram till avtalstidens utgång. Om sådan stängning varat i tre (3) månader har Leverantören rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet varvid återstående avgifter för avtalstiden är omedelbart förfallna till betalning.

8.11 Endera parten har rätt att skriftligen säga upp avtalet med omedelbar verkan om den andra parten begår väsentligt avtalsbrott och inte vidtagit rättelse inom trettio (30) dagar från skriftlig begäran. Förhållande som berättigar Leverantören att stänga anslutningen räknas alltid som ett väsentligt avtalsbrott, oberoende av om Leverantören utfört stängning eller ej.

8.12 Om avtalet upphör att gälla i förtid upphör också all rätt för Kunden att använda de tjänster som Leverantören tillhandahåller. Leverantören har då också rätt att hämta sin utrustning hos Kunden. Erlagda avgifter återbetalas ej. Om avtalet upphör att gälla i förtid ska Kunden också ersätta Leverantören med ett belopp motsvarande summan av alla kvarstående avgifter enligt avtalet diskonterat till nuvärde eller, om den verkliga skadan överstiger detta belopp, ett belopp som motsvarar den verkliga skadan.

8.13 Leverantören har rätt att när som helst överlåta avtalet och/eller rätten att ta emot betalning enligt avtalet.

8.14 Kunden har ej rätt att överlåta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt avtalet utan Leverantörens skriftliga godkännande. Vid försäljning av fastighet eller överlåtelse av Kundens bostad till ny ägare/innehavare ska Kunden normalt överlåta nätanslutningen till den nya ägaren/innehavaren i samband med övertagandet. Kunden ska vid sådan överlåtelse meddela och inhämta skriftligt godkännande från Leverantören. Om Kunden inte medverkar till sådan överlåtelse förfaller kvarvarande avgifter, för anslutning och infrastruktur, för resterande del av avtalstiden till omedelbar betalning.

8.15 Leverantören har rätt att ändra tekniska specifikationer och allmänna villkor att börja gälla en (1) månad efter det att Kunden underrättats genom meddelande på Östhammars Stadsnäts hemsida eller på faktura. Om Kunden inte accepterar de nya allmänna villkoren får Kunden senast den dag de nya villkoren träder i kraft skriftligen begära att behålla de allmänna villkor som gällde vid avtalstecknandet.

8.16 Tvist med anledning av avtalet ska i första hand lösas genom förhandling mellan parterna. Om parterna ej kommer överens ska tvisten slutligt avgöras av allmän domstol.

8.17 Vid eventuella meningsskiljaktigheter mellan parterna avseende tolkningen av avtalet ska Leverantörens ståndpunkt vara gällande. Vid eventuell tvist ska Leverantörens ståndpunkt vara gällande till dess att dom fastställts.

8.18 Leverantören registrerar Kundens personuppgifter i samband med beställningen. Kunden är medveten om, och accepterar, att Leverantören använder uppgifterna för att kunna tillhandahålla nätanslutning och avtalade tjänster samt för statistik och marknadsföring. Kunden har rätt att skriftligen begära att personuppgifterna ej får användas för marknadsföring. Leverantören hanterar personuppgifter i enlighet med GDPR