

ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR

FÖR INTERNETTJÄNSTER

Utfärdade 2022

1. ALLMÄNT

1.1 Dessa allmänna villkor gäller vid tillhandahållande av internetjänst (Tjänsten) från Höganäs Energi AB (Leverantören) till privatperson (Kund) via fast bredband (Nät/Nätet) till aktuell leveranspunkt (Leveranspunkt).

1.2 Tjänsten ger Kunden uppkoppling mot Internet via fast bredband, samt därtill tillhörande tjänster. Leverantörens tillhandahållande av Tjänster förutsätter att Kunden har erforderlig utrustning installerad i den bostad där Kunden ska använda Tjänsten.

1.3 Tjänsten specificeras i avtal mellan Kunden och Höganäs Energi AB (Avtalet) enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista och leveransbestämmelser.

1.4 Genom beställningen godkänner Kunden att Leverantören utför en undersökning för att kontrollera om Tjänsten kan nyttjas i aktuell Leveranspunkt. Om inga tekniska eller andra hinder föreligger bekräftar Leverantören beställningen skriftligt. Ett Avtal mellan parterna är således ingånget när Leverantören skriftligen bekräftar beställningen eller snarast då Tjänsten börjar tillhandahållas gentemot Kunden.

1.5 Leverantörens aktuella Tjänster, förutsättningar för tillhandahållande av Tjänsten samt specifikation av Tjänsten framgår av Leverantörens webbplats (hoganasenergi.se) och/eller via Leverantörens kundtjänst.

1.6 Tjänstens specificerade överföringshastighet är en teoretiskt beräknad hastighet som i de flesta fall begränsas av den aktuella belastningen i Nätet samt Kundens val av utrustning i bostaden. Den specificerade överföringshastigheten utgör således ingen garanti för vad den enskilda användaren faktiskt får vid varje tillfälle.

1.7 I händelse av motstridigt innehåll i avtalet och dessa allmänna villkor äger avtalet tolkningsföreträde.

1.8 Leverantören förbehåller sig rätten att inhämta kreditupplysning eller annan tillgänglig information om Kunden innan Avtal ingås och under Avtalstiden om det finns godtagbara skäl. Leverantören äger rätt att avböja att ingå Avtal mot bakgrund av sådan information.

2. AVTALET

2.1 Kunden kan ingå Avtal via Leverantörens webbplats, telefon, mejl och hos återförsäljare. Avtal ska anses träffat först när Leverantören har bekräftat beställningen, eller, om detta sker tidigare, när den beställda Tjänsten aktiverats för användning och Kunden fått information därom.

2.2 Vid Avtal som träffas på distans eller utanför affärslokal har Kunden ångerrätt enligt lag. Om Kunden ångrar en beställning av Tjänst ska Leverantören meddelas inom 14 dagar från det att Avtalet ingåtts. Ytterligare information om ångerrätt finns under punkt 10.

2.3 Tjänsten kan erbjudas i bostad som är ansluten till ett Nät där Leverantörens tjänster erbjuds. Kunden kan vid flytt föra över Leverantörens Tjänst till den nya bostaden, under förutsättning att Tjänsten är tillgänglig i den bostad där Tjänsten ska brukas.

2.4 Tjänst tillhandahålls enligt vid var tid gällande prislista. Avgiftsändring sker genom att ändringen införs i prislista. Avgiftshöjning får dock ske tidigast 30 dagar efter det att meddelande om ändring skickats till Kunden via faktura eller särskilt meddelande.

2.5 Om Kunden använder Tjänsten efter genomförd ändring ska Kunden anses ha godkänt ändringen.

3. ANVÄNDNING AV TJÄNST

3.1 Kunden ansvarar för vem som ges tillgång till Tjänsten. Om Kunden får kännedom om att sådan annan person bryter mot bestämmelserna i dessa allmänna villkor, är Kunden skyldig att omedelbart vidta rättelse samt informera Leverantören om överträdelser.

3.2 Om inte annat avtalats får Kunden inte vidarebefordra Tjänsten till annan plats än Kundens bostad, och inte

heller vidareuppläta Tjänsten.

3.3 Kunden svarar ensam för den information som överförs eller publiceras och är ansvarig för att nödvändiga tillstånd innehas för att sprida, ta emot eller lagra information. Kunden är således ensam ansvarig för korrespondens, inlägg i diskussionsgrupper och andra internet-aktiviteter i vilka nyttjare av Tjänsten deltar.

3.4 Kunden är skyldig att iakttä gällande lagar, regler, Leverantörens anvisningar och allmänna accepterade etiska och moraliska värderingar vid användning av Tjänsten.

3.5 Kunden erinras om Leverantörens rätt att polisanmäla misstänkta lagöverträdelser.

3.6 Användning av Tjänsten i strid med punkterna 3.1-3.4 ger Leverantören rätten att vita åtgärder och att helt eller delvis stänga berörd Tjänst.

4. SERVICE OCH SUPPORT

4.1 Leverantören tillhandahåller support via Kundtjänst avseende Tjänsten, inklusive såld tillhörande utrustning som tillhandahålls av Leverantören. Leverantören tillhandahåller dock inte support avseende annan utrustning.

4.2 Om ett fel uppstår ska Kunden kontrollera att felet ej beror på den egna utrustningen. Därefter ska felanmälan ske enligt det förfarande som framgår på webbplatsen.

4.3 Leverantören ska inom skälig tid från det att felanmälan inkommit till Leverantören enligt gällande felanmälningsrutiner genomföra felsökning och avhjälpa felet, vilket om inte annat avtalats sker inom fem (5) arbetsdagar kontorstid (08:00-16:00) under förutsättning att felavhjälpning inte hindras av omständighet utanför Leverantörens kontroll.

4.4 Om Leverantören efter felanmälan från Kunden åtgärdar fel som beror på Kunden eller något förhållande på dennes sida, är Kunden skyldig att ersätta Leverantören för arbetet och övriga kostnader hänförliga till felet. Det åligger Leverantören att informera Kunden om detta samt se till att överenskommelse med Kunden träffas om arbetets omfattning och pris innan sådan åtgärd vidtas. Leverantören har dock alltid rätt att debitera inställelseavgift.

4.5 Vid felavhjälpning som kräver ny-/omförläggning, skarvning eller kontaktning av fiberkabel, exempelvis vid avgrävning eller annan fysisk skada på kabel eller kontakter, ska felavhjälpning ske inom rimlig tid med beaktande av markförhållanden och tillgängliga resurser.

4.6 Leverantören har rätt att begränsa tillgången till Tjänsten för underhåll, korrigering av fel samt uppgradering och uppdatering av hård- och mjukvara. Leverantören ska sträva efter att utföra underhåll och övriga driftsmässiga förbättringsåtgärder under tider då Tjänsten normalt har låg belastning. Sådan begränsning utgör inte grund för avdrag enligt punkt 5.

5. KOMPENSATION

5.1 Öppnas inte anslutning till Nätet den dag som överenskommit och beror förseningen på Leverantören, har Kunden rätt till avdrag. Avdrag görs med den del av den obrukbara Tjänstens fasta avgift som skulle ha utgått under den tid förseningen varat.

5.2 Har Tjänsten inte kunnat användas på grund av ett fel för vilket Leverantören ansvarar, så medges nedsättning av abonnemangsvavgiften efter begäran, om felet varat minst tre (3) arbetsdagar efter det att felanmälan inkommit till Leverantören.

5.3 Nedsättning av abonnemangsvavgiften sker med ett belopp motsvarande felets omfattning och varaktighet, vilket regleras i första hand på efterkommande faktura. Vid driftavbrott på grund av tekniskt underhåll sker ingen nedsättning av abonnemangsvavgiften.

5.4 Framställs inte krav på prisavdrag inom skälig tid efter det att Tjänsten skulle ha öppnats eller felet upphört, förlorar Kunden sin rätt till avdrag. Skälig tid är normalt

två (2) månader.

5.5 Leverantören är inte ersättningskyldig för intrång i Kundens eller annans datorresurs, varigenom utomstående bereds tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information. Leverantören ansvarar inte heller för förlust av data.

5.6 Leverantören ansvarar inte för utebliven vinst eller intäkt, förlust i näringsverksamhet, inkomstförlust eller annan indirekt skada, om inte Leverantören har handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt.

5.7 Leverantören ansvarar ej för skador utanför dennes kontroll, exempelvis skador till följd av elavbrott och åsknedslag samt skador orsakade av tredje man.

6. AVGIFTER OCH BETALNING

6.1 Kunden förbinder sig att mot faktura betala avtalade engångs- och abonnemangsvavgifter enligt var tid gällande prislista och betalningsvillkor. Abonnemangsvavgifter faktureras månadsvis i efterskott.

6.2 Leverantören har rätt att överlåta fakturering av avgifter enligt detta avtal på annan part, så kallad samfakturering.

6.3 Leverantören har rätt att påbörja debitering samma dag som Tjänsten aktiveras och Kunden är skyldig att under avtalstiden betala abonnemangsvavgifterna till dess Avtalet upphör, vilket även gäller för de fall Tjänsten är stängd på grund av punkt 7.4 och 7.5.

6.4 Betalning ska vara Leverantören tillhanda senast på fakturans angivna förfallodag, vilken infaller tidigast 20 dagar efter det att Leverantören avsänt fakturan. Förfalldagen bör som huvudregel infalla tidigast den 28:e dagen i månaden.

6.5 Om inte betalning erläggs i tid äger Leverantören rätt att kräva ersättning för betalningspåminnelse, dröjsmålsränta enligt räntelagen (SFS 1975:635) samt andra åtgärder med anledning av betalningsförsummelsen.

6.6 Anser Kunden att fakturan är felaktig ska fakturan snarast reklameras. Sker inte denna reklamation inom skälig tid förlorar Kunden rätten att göra invändning mot fakturan. Skälig tid är två (2) månad efter att Kunden anses mottagit fakturan, vilket är sju (7) dagar efter avsändandet.

6.7 Har Kunden reklamerat inom skälig tid och anført sakliga skäl mot debiteringen, ska Leverantören på Kundens begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess Leverantörens utredning avslutas eller tvisten slutligen avgjorts.

6.8 Avgiftsändring sker genom att ändringen införs i prislistan. Avgiftshöjning får dock ske tidigast 30 dagar efter det att Kunden meddelats om ändringen.

7. AVTALSTID OCH UPPSÄGNING

7.1 Avtalet löper tillsvidare, med 30 dagars uppsägningstid.

7.2 Om Leverantörens rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten upphör för den Leveranspunkt där Tjänsten brukas av Kunden, upphör Avtalet utan särskild uppsägning. Leverantören ska dock om möjligt underrätta Kunden i förväg.

7.3 En uppsägning av Avtalet ska göras skriftligen och tillställas den andra parten med angivande att Avtalet sägs upp och från vilket datum som Avtalet slutar gälla. Mottagande part ska omgående bekräfta uppsägningen eller lämna meddelande om besvär över uppsägningen.

7.4 Om full betalning trots betalningspåminnelse inte inkommit har Leverantören rätt att stänga av eller begränsa Tjänsten till dess full betalning inkommit. Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden, dock längst under en skälig tid. Om Kunden vid upprepade tillfällen betalar för sent, har Leverantören rätt att stänga av Tjänsten omedelbart. När Kunden fullgjort sin betalningsskyldighet ges åter tillträde till Tjänsten. Vid återaktivering har Leverantören

rätt att ta ut en avgift (295 kr inkl. moms), så kallad återaktiveringsavgift.

7.5 Leverantören äger rätt att omedelbart säga upp Avtalet i förtid, om Kunden begår ett väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidta rättelse inom 10 dagar från skriftlig anmaning.

8. ÖVERLÅTELSE OCH FLYTT

8.1 Kunden äger inte rätt att överlåta avtalet utan Leverantörens skriftliga medgivande.

8.2 Leverantören får överlåta avtalet eller delar av det såvida det inte finns särskilda skäl att anta att det övertagande bolaget inte kommer att fullgöra sina skyldigheter enligt avtalet på ett för Kunden tillfredsställande sätt.

8.3 Tjänsten får flyttas till annan plats under förutsättning att Leverantören kan erbjuda Tjänsten på den nya platsen.

8.4 Kunden ska anmäla flytt till Leverantören minst 30 dagar i förväg. Leverantören har rätt att ta ut en flyttavgift enligt vid var tid gällande prislista. För Kund som flyttar till bostad där Tjänsten inte kan erbjudas gäller betalningsskyldighet för återstående avtalstid.

9. INFORMATION OCH ÄNDRINGAR.

9.1 Leverantören ska av Kunden hållas undererrättad om vid var tid aktuella kontaktuppgifter, såsom namn, telefonnummer, mejladress samt fakturaadress. Ändrade kontaktuppgifter ska omgående meddelas Leverantörens kundservice via mejl, brev eller telefon.

9.2 Meddelande till Kunden skickas antingen i samband med faktura eller via mejl. Om det inte framstår som sannolikt att meddelandet anlänt vid viss tidpunkt, ska meddelandet som skickas i samband med faktura eller mejl, anses mottaget sju (7) dagar efter avsändandet.

9.3 Allmän information hålls tillgänglig på Leverantörens webbplats.

9.4 Leverantören har rätt att göra ändringar och tillägg till Avtalet, vilket skriftligen meddelas Kunden senast 30 dagar innan ikraftträdandet.

10. ÅNGERFRIST

10.1 Vid avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler har Kunden rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till Leverantören lämna eller sända meddelande om detta inom viss tid (ångerfrist). När ett distansavtal har ingåtts är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag då Kunden har fått en bekräftelse på avtalet som innehåller information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, på det sätt som anges i 2 kap. 3 § i samma lag. När avtal har ingåtts utanför affärslokaler är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag då Kunden har fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, på det sätt som anges i 2 kap. 5 § i samma lag. Sådan information ska lämnas till Kunden i samband med att Kunden får en kopia av det undertecknade avtalet eller i en bekräftelse på avtalet.

10.2 Om Kunden vill utöva sin ångerrätt ska Kunden kontakta Leverantörens Kundservice, telefon 042-33 74 00 alternativt kundservice.el@hoganase.se.

10.3 Om Kunden använder Tjänsten under ångerfristen och därefter ångrar Avtalet blir Kunden ersättningskyldig för dels en proportionell andel av det avtalade priset och dels alla avgifter som uppkommit vid användning av Tjänsten.

11. HINDER MOT AVTALETS FULLGÖRANDE

11.1 Part är inte skyldig att fullgöra avtalet om fullgörandet väsentligt försvåras till följd av hinder som denne inte råder över. Som hinder räknas krig, myndighetsbeslut, störningar i allmänna transportväsendet, extrema väderleksförhållanden eller annan händelse av exceptionell karaktär som väsentligt inverkar på avtalets fullgörande och som part inte kunnat förutse och vars menliga inverkan, part inte rimligen kunnat undanröja.

12. TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

12.1 Uppkommer tvist mellan parterna ska dessa i första hand försöka lösas i samförstånd.

12.2 Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig att pröva tvisten och den lämpar sig för nämndens prövning. Allmänna reklamationsnämndens beslut utgör en rekommendation till parterna om hur tvisten ska avgöras. I annat fall avgörs tvistiga frågor i behörig domstol med tillämpande av svensk lag.

13. GDPR

13.1 Leverantören behandlar personuppgifter som krävs för att kunna fullgöra avtalet mellan Kunden och Leverantören i enlighet med Dataskyddsförordningen (EU) 2016/679. Detaljerad information om hanteringen står i Leverantörens policy som finns att läsa här <https://www.hoganasenergi.se/gdpr/>.