

## 1. Allmänt

**1.1** Dessa allmänna villkor ska gälla när GavleNet, en del av Gävle Energi AB, org.nr 556407-2501 (nedan "Gävle Energi"), tillhandahåller bredbandsabonnemang till konsumenter ("kunden") samt andra vid var tid gällande tjänster som har samband därmed och vilka finns tillgängliga på [www.gavlenet.se](http://www.gavlenet.se) ("tjänsten"). Tjänsten specificeras närmare i avtal mellan Gävle Energi och kunden ("avtalet"). Till avtalet tillhör vid var tid gällande beskrivning av tjänsten, produktblad, beställningar, bekräftelser, prislistor samt övriga instruktioner och villkor som från tid till annan meddelas av Gävle Energi.

**1.2** Avtalet träder i kraft när Gävle Energi godkänt kundens beställning, eller om detta sker tidigare, när Gävle Energi börjat tillhandahålla tjänsten. Kreditprövning kan genomföras och kan leda till att beställningen inte accepteras eller att speciella betalningsvillkor fastställs. Skriftligt avtal ska upprättas om Gävle Energi begär det.

**1.3** Om Avtalet ingåtts på distans eller utanför affärslokaler har kunden en ångerrätt enligt lag (2005:59) om distansavtal. Ångerfristen är 14 dagar och börjar löpa den dag då konsumenten har fått en bekräftelse på avtalet som innehåller information om ångerrätten. Innan avtal ingås kommer information lämnas som framgår av 2 kap. 2 § lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler på sätt som framgår av 2 kap. 3 och 5 §§ i samma lag.

## 2. Anslutning och installation

**2.1** Gävle Energi levererar tjänsten genom anslutning till det kommunikationsnät som Gävle Energi äger eller via annat nät som Gävle Energi har rätt att leverera tjänsten i. Gävle Energi anger anslutningspunkten.

**2.2** Leverans av tjänsten förutsätter att det finns ett datanät i fastigheten och att fastighetsägaren eller en relevant ekonomisk förening, eller en kommunikationsoperatör tecknat särskilt avtal med Gävle Energi avseende anslutning av fastigheten till Gävle Energis nät eller att avtal träffats om distribution av tjänsten till eller genom datanätet på gällande fastighet ("anslutningsavtalet") samt att datanätet är i bruk. Om anslutningsavtalet skulle upphöra har Gävle Energi rätt att säga upp avtalet med en (1) månads uppsägningstid oavsett om det återstår en längre avtalsperiod eller ej.

**2.3** Levereras tjänsten via DSL så är leveransen direkt beroende av att kabel finns tillgänglig mellan kund och Gävle Energis nod samt att ett antal parametrar uppfyllts innan leverans kan ske som närmare anges i avtalet, exempelvis avstånd mellan kund och Gävle Energis nod, kvalitet och design på tredje parts kopparaccessnät.

## 3. Tjänsten och funktion

**3.1** Gävle Energi ska tillhandahålla tjänsten på ett fackmannamässigt sätt i överensstämmelse med avtalet. Gävle Energi äger rätt att helt eller delvis anlita underleverantörer för att fullgöra sina skyldigheter.

**3.2** Kapaciteten för tjänsten är beroende av den kapacitet som de ingående datanäten erbjuder, vilket kan variera. Vid trådlös anslutning garanteras ingen överföringshastighet.

**3.3** Gävle Energi garanterar ingen säkerhet mot intrång. På grund av tekniska begränsningar kan viss utrustning inte användas överallt.

**3.4** Gävle Energi äger rätt att utan föregående underrättelse till kund samt under pågående avtalsperiod utföra ändringar i själva tjänsten a) som ej avsevärt påverkar tjänstens funktion, b) om kundens användning av tjänsten medför risk för skada för Gävle Energi eller tredje man, eller c) om Gävle Energi är skyldigt att ändra tjänsten eller avtalsvillkoren på grund av ändrad bestämmelse i lag, författning eller på grund av domstols- eller myndighetsbeslut. Större förändring som ej beror på kundens eget agerande i strid med avtalet eller på grund av lagändring domstols- eller myndighetsbeslut aviseras skriftligt på lämpligt sätt senast en (1) månad i förväg. Vid förändring till kundens nackdel har kunden rätt att senast vid ändringens ikraftträdande begära uppsägning av avtalet. Kunden anses ha accepterat ändringen om uppsägning inte sker innan ändringen träder i kraft.

**3.5** Gävle Energi får installera och ha utrustning som är nödvändig för tjänstens funktion i kundens utrymmen. Eventuell utrustning som installeras av Gävle Energi utgör Gävle Energis egendom och ansvar om inget annat avtalats. Kunden har inte rätt att göra ingrepp, ändringar eller tillägg avseende utrustningen eller dess konfiguration. Kunden står risken för Gävle Energis utrustning från det denna överlämnats eller installerats hos kund och ska följa Gävle Energis instruktioner för hantering av sådan utrustning. Vid upphörande av tjänsten ska kunden återlämna utrustningen i tillämpliga fall och efter anvisning. Om så inte sker och utrustningen utsatts för onormalt slitage ska kunden ersätta Gävle Energi för utrustningen.

**3.6** Behöver Gävle Energi tillstånd för att anlägga och underhålla ledningar fram till anslutningspunkten och kundens medverkan till sådant tillstånd behövs ska kunden kostnadsfritt på begäran skaffa eller medverka till anskaffandet av tillstånd inom skälig tid.

**3.7** Gävle Energi utför löpande underhåll och service av sitt nät och tillhörande utrustning. Planerat underhåll genomförs i möjligaste mån mellan 00.00 - 06.00 natten till måndag. Dessa tillfällen anges på hemsidan ([www.gavlenet.se](http://www.gavlenet.se)). För särskilda underhållsbehov kan planerade avbrott behövas under annan tid än den ovan angivna. I sådana fall skall kunden informeras i förväg. Gävle Energi förbehåller sig rätten att vid dessa tillfällen göra tillfälligt uppehåll i tillhandahållen tjänst.

**3.8** Gävle Energi utgår från att kunden har egen nödvändig utrustning. Fel som uppstår i kundens utrustning är kundens ansvar och kunden ansvarar också för denna. Med kundens utrustning menas all utrustning efter anslutningspunkten såsom bl.a. eget datanätverk, fastighetsdatanätet, egen dator med kringutrustning t.ex. router/brandvägg/wi-fi/DSL-modem och installation av dessa, kundens nätverkskort samt nätverkskabel. Med kundens utrustning menas också programvaran som kontrollerar kundens dator och nätverkskort vilken gör det möjligt att nyttja levererad tjänst. Gävle Energi eller dess samarbetspartners kan rekommendera kunden lämplig utrustning för att nyttja tjänsten, detta innebär dock inte att Gävle Energi eller dess samarbetspartners ansvarar för sådan extern utrustning.

**3.9** Om kunden har anledning att anta att dennes utrustning orsakar störningar på nätet ska detta omedelbart meddelas Gävle Energis driftcentral eller den av Gävle Energi angivna supporten. Utrustning som stör tele- och/eller datatrafik ska omedelbart kopplas ur. Återinkoppling bekostas av

kunden.

**3.10** Gävle Energi ska vid felsökning beredas tillträde till av kunden installerad och använd utrustning. Gävle Energi har rätt att debitera kunden för sådan felsökning.

**3.11** Vid säkerhetsbrister eller felaktigt handhavande av kunden som leder till störningar i nätet har Gävle Energi rätt att vidta nödvändiga åtgärder inklusive begränsning av överföringsvolym eller avstängning av tjänsten för att avhjälpa eller minska säkerhetsbristen eller störningen.

#### **4. Kundens användning av tjänsten**

**4.1** Kunden får använda tjänsten för eget bruk och på sätt som framgår av avtalet. Kunden förbinder sig att inte

- a) vidareförsälja tjänsten,
- b) låta utomstående koppla sig till nätet eller i annat avseende nyttja nätet på så sätt som inte omfattas av avtalet,
- c) använda tjänsten kommersiellt t.ex. genom att utföra marknadsföringstjänster åt näringsidkare, växelfunktion, sätta upp kundens utrustning som en server i syfte att fritt eller mot betalning erbjuda och/eller tillhandahålla varor, tjänster eller information till annan eller dylik operatörsverksamhet,
- d) använda tjänsten på ett sätt som ger upphov till skada för Gävle Energi eller tredje man,
- e) göra obehörigt intrång i de datorresurser som är kopplade till Internet eller fastighetsnätet, eller obehörigt förstöra eller förvanska information i nätet,
- f) använda tjänsten på ett sätt som överstiger begränsning i avtalet,
- g) använda tjänsten på ett sätt som ger upphov till störningar i Gävle Energis nät eller belastar nätet mer än som kan anses normalt genom nedladdning av extrema mängder data, eller
- h) använda tjänsten i strid med gällande lag, föreskrifter eller annan författning eller mot myndighets beslut.

Tjänsten får endast brukas på den adress abonnemanget/tjänsten är tecknat för samt endast i kundens egen fastighet alternativt kundens bostadslägenhet. Om kunden flyttar till ny adress är kunden medveten om att Gävle Energi eventuellt inte kan leverera tjänsten eftersom tjänsten av tekniska skäl inte är tillgänglig på alla geografiska platser. För det fall bindningstid kvarstår vid kundens flytt till ny adress är kunden skyldig att erlægga betalning oavsett om tjänsten kan tillhandahållas på den nya adressen eller ej.

**4.2** Inga immateriella rättigheter som programvara eller dylikt överlåts till kunden genom avtalet eller tjänsten. Kunden förbinder sig att inte kopiera, använda, överlåta, upplåta eller annars hantera programvara eller annan information eller material som tillhör tjänsten utan Gävle Energis uttryckliga medgivande. Särskilda licensvillkor kan gälla för programvara som ingår i tjänsten.

**4.3** Anslutande nät kan ha särskilda användningsregler, vilka kunden förbinder sig att följa.

**4.4** Kunden svarar själv fullt ut för av denne orsakad skada såsom intrång, skada mot tredje person eller annan skada av vad slag det må vara som uppstått på grund av kundens agerande. Gävle Energi är inte ansvarigt för skada eller förlust i händelse av fördröjningar, avbrott, uteblivna leveranser av data eller liknande. Gävle Energi är heller inte ansvarigt för det fall behörig eller

obehörig gör intrång i kundens eller Gävle Energis utrustning och skaffar sig tillgång till, förstör eller förvanskar information eller data. Gävle Energi ansvarar vidare inte för driftstörningar som beror på kundens utrustning eller på bristande kapacitet i kundens utrustning.

**4.5** Vid brott mot 4.1- 4.4 ovan kan Gävle Energi besluta om ändring i avtalet angående avgifter, begränsa överföringsvolymen eller stänga av kunden helt eller delvis enligt punkt 6.6 nedan.

## **5. Avgifter och betalning**

**5.1** Kund är skyldig att erlægga avgifter enligt gällande prislista för beställda tjänster och tilläggstjänster. Fasta avgifter börjar debiteras från och med tillhandahållandet av tjänsten. Vid förlängning av avtal tillämpas Gävle Energis, vid tiden för förlängning, gällande priser och avgifter för tjänsten. Gävle Energi förbehåller sig rätten att fakturera kund i förskott.

**5.2** Betalning sker mot faktura där det anges vilket belopp och till vilket konto kunden ska betala.

**5.3** Fakturan förfaller till betalning senast den dag som anges på fakturan. Betalning har skett när den kommit Gävle Energi tillhanda. Gävle Energi har rätt att ta ut fakturaavgift vilken framgår av vid var tid gällande prislista. Ändring av fakturaavgift meddelas senast en (1) månad innan ändringen träder ikraft.

**5.4** Kund ska inom skälig tid skriftligen meddela Gävle Energi om fakturan anses felaktig. Om reklamation inkommit inom skälig tid ska Gävle Energi bevilja anstånd med betalning av tvistigt belopp till dess Gävle Energis utredning avslutats eller tvisten slutligt avgjorts. Dröjsmålsränta debiteras dock under anståndstiden på det belopp kunden slutligen blir skyldig att betala.

**5.5** Vid försenad betalning debiteras dröjsmålsränta, påminnelseavgift och övriga inkassokostnader enligt lag. Om kunden trots påminnelse inte betalat faktura inom angiven tid har Gävle Energi rätt att stänga av kunden från tjänsten. Vid återinkoppling ska kunden, förutom skulden, även erlægga gällande återinkopplingsavgift samt i förekommande fall förskottsbetalning. Kunden är skyldig att betala fast avgift även om Gävle Energi stängt eller begränsat tjänsten med stöd av avtalet.

**5.6** Har uppsägning skett på grund av kundens avtalsbrott och det återstår viss bindningstid för tjänsten förfaller den fasta avgiften för resterande avtalsperiod till omedelbar betalning.

**5.7** Kunden har rätt till prisavdrag för det fall tjänsten inte kopplats in i tid eller ej fungerar på grund av fel som beror på Gävle Energi. Prisavdrag görs på den fasta avgiften med belopp som motsvarar den del av den fasta avgiften som belöper på den tid felet varar från det anmälan om felet inkommit till Gävle Energi. Prisavdrag sker genom avdrag på faktura.

## **6. Avtalsperiod och uppsägning**

**6.1** Avtalet löper med en första fast avtalsperiod, s.k. bindningstid ("bindningstid") om tolv (12) kalendermånader från första leveransdag om ej annat anges i avtalet. Vid kampanjer kan bindningstiden vara en annan än den ovan angivna.

**6.2** Efter den första bindningstiden löper tjänsten tillsvidare till dess kunden inkommer med uppsägning av avtalet eller ny bindningstid avtalas för ytterligare fast(a) avtalsperiod(er).

**6.3** Kunden har rätt att säga upp avtalet efter bindningstiden med en (1) månads uppsägningstid.

Uppsägning kan göras via "Mina Sidor", brev, e-post eller via telefon. Obetald faktura är ej att betrakta som uppsägning.

**6.4** Gävle Energi har rätt att säga upp avtalet helt eller delvis med en (1) månads uppsägningstid.

**6.5** Gävle Energi har rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande helt eller delvis för det fall kunden är på obestånd, det kan antas att kunden är på obestånd eller för det fall kunden avstängts under minst en (1) månad enligt 6.6.

**6.6** Om kunden inte betalat faktura inom angiven tid efter påminnelse, eller brustit i sina åtaganden enligt punkt 3 och 4 i dessa allmänna villkor, eller om kunden i övrigt använder tjänsten i strid mot avtalet trots påpekande från Gävle Energi, kan kunden avstängas från tjänsten helt eller delvis. Avstängning eller begränsning av tjänsten ska inte ske om kunden vidtar rättelse.

## **7. Ändringar**

**7.1** Gävle Energi har rätt att göra ändringar och tillägg till dessa allmänna villkor samt övriga handlingar som gäller för avtalet. Det åligger kund att ta del av vid var tid gällande avtalsvillkor. Vid en ändring av priser och villkor för tjänsten och ändringen är till nackdel för kunden ska Gävle Energi dock skriftligen meddela konsumenten detta senast en (1) månad innan de ändrade villkoren ska börja gälla. I meddelandet ska skälen för ändringen anges samt en upplysning lämnas om att konsumenten har rätt att säga upp avtalet till upphörande inom en (1) månad från det att kunden informerats om förändringen, om kunden inte accepterar de ändringar som Gävle Energi föreslår. Avgiftsändring sker genom att ändringen införs i prislistan. Kunden anses ha accepterat ändringen om uppsägning inte sker innan ändringen träder i kraft. Om Gävle Energi inte följer bestämmelserna i denna punkt 7.1 får de ändrade villkoren inte tillämpas.

**7.2** Under bindningstiden får ändring av avtalsvillkor till nackdel för kunden verkan först efter utgången av bindningstiden. Dock får Gävle Energi ändra villkor under gällande bindningstid eller avtalsperiod om ändringen föranleds av ändrad allmän prisnivå, ändrade skatter och avgifter, ändrade priser från underleverantörer eller myndighetsbeslut eller lagändring.

## **8. Driftavbrott, felanmälan m.m.**

**8.1** Om fel eller avbrott i tjänsten uppstår skall Gävle Energi åtgärda felet eller avbrottet inom skälig tid från felanmälan eller reklamation eller enligt avtalet. Som fel anses inte sådant fel som inte hindrar kunden från att använda tjänsten eller som är av mindre betydelse för kunden.

**8.2** Kostnad för felavhjälpning på Gävle Energis utrustning bekostas av Gävle Energi utom i de fall då fel åsamkats av kunden, dennes utrustning eller utrustning som kunden svarar för.

**8.3** Gävle Energi avhjälpes endast fel som beror på Gävle Energi. Gävle Energi är inte skyldigt att avhjälpas fel som beror på annans nät, på datavirus, annat yttre angrepp på kundens eller tredje mans programvara, inte heller om felet orsakats av kunden eller tredje man och det ändå inte kan anses skäligt att Gävle Energi avhjälpes felet.

**8.4** Om kunden anmält fel som orsakats av kunden eller någon som denne svarar för t.ex. genom felaktig användning av tjänsten, underlåtenhet att följa anvisningar, kundens utrustning eller ändring

eller reparation utförd av annan än Gävle Energi, har Gävle Energi rätt till ersättning för avhjälpande enligt Gävle Energis vid var tid gällande prislista. Detsamma gäller om Gävle Energi efter felsökning finner att inget fel finns.

**8.5** Gävle Energi har rätt att begränsa tillgängligheten av tjänsten om det behövs på grund av driftunderhåll, utbyggnad eller av andra tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl. Gävle Energi informerar normalt om avbrott på [www.gavlenet.se](http://www.gavlenet.se) när görligt samt strävar efter att minimera avbrottstiden och den olägenhet avbrottet kan medföra.

## **9. Skadestånd**

**9.1** Part som av vårdslöshet orsakar motparten skada ska ersätta motparten för skadan. Kunden har inte rätt till ersättning för indirekta skador, förluster eller andra följdförluster.

**9.2** Gävle Energi ansvarar inte för någon skada som Gävle Energis utrustning kan ha orsakat på kundens egendom. Gävle Energi ansvarar inte heller för någon skada som kan uppkomma på grund av att kunden inte kan utnyttja eller fullt ut använda tjänsten eller för skada som uppkommer på grund av innehåll i data eller annan information som förmedlas vid användning av tjänsten. Gävle Energi svarar heller inte för kundens eller kundens ersättningskyldighet mot tredje man för försening, förvanskning, förlust av data eller för skada orsakad av datavirus eller dylikt.

**9.3** Ansvarsbegränsningarna enligt 9.1 och 9.2 ovan gäller dock inte vid fall av grov vårdslöshet, vid personskada eller om ansvar följer av tvingande lag.

**9.4** Kunden ska ersätta Gävle Energi för kostnader som uppkommer för Gävle Energi för det fall kunden uppsåtligt eller av vårdslöshet bryter emot tillämpliga lagar, regler eller tillämpliga instruktioner eller mot bestämmelse i detta avtal. Om kundens skyldighet att betala ersättning enligt denna punkt 9 framstår som oskäligt betungande kan kundens ersättningskyldighet jämkas.

**9.5** Begäran om skadestånd ska göras skriftligen.

## **10. Force Majeure**

Part är befriat från att uppfylla sina skyldigheter att ersätta skada eller fullgöra sina förpliktelser enligt Avtalet om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför parts kontroll och om omständigheten förhindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse. Detsamma gäller om underlåtenheten har sin grund i försenade leveranser från Gävle Energis underleverantörer som orsakats av sådan omständighet. Som befriande omständighet kan bl.a. anses myndighets underlåtenhet eller åtgärd, lagstiftning eller annan författning, arbetskonflikt, blockad, terrorism, krig eller krigsliknande förhållande, omfattande driftstörningar, avbrott i transportväsendet, fel i anslutna nät som ligger utanför Gävle Energis driftsansvar, upplopp, brand, sabotage, extrema väderförhållanden, tjäle, blixtnedslag, översvämning annan naturkatastrof eller olyckshändelse.

## **11. Integritet och personuppgifter**

Kundens personliga integritet är viktig för Gävle Energi. I Gävle Energis integritets- och

Personuppgiftspolicy ([www.gavleenergi.se/gdpr](http://www.gavleenergi.se/gdpr)) finns mer information om Gävle Energis behandling av personuppgifter, rättslig grund för behandling, lagringstid, kundens rättigheter samt var man kan vända sig för information eller rättelse.

Med kunduppgifter avses uppgifter om kunden såsom namn, adress, personnummer, abonnemangsnummer, lösenord och andra koder vilka är nödvändiga för att använda tjänsten.

Med trafikuppgift avses uppgift som behandlas i syfte att befordra ett elektroniskt meddelande via ett elektroniskt kommunikationsnät eller för att fakturera detta meddelande såsom till exempel tid, IP-adress, omfattning, vilka kommunikationsnät/IP-nät som använts och tekniska data.

Trafikuppgifter för annat än överföring och fakturering behandlas normalt momentant och raderas därefter men kan komma behandlas i upp till sju (7) dagar i vissa fall. Längre behandling kan komma att ske enligt lag, annan författning eller myndighets beslut.

Gävle Energi får för att säkerställa drift av tjänsten ta del av material som lagras eller förmedlas via tjänsten. Gävle Energi kan, för att förhindra spridning av spam och virus eller motsvarande, komma att blockera TCP-portar samt avlägsna meddelanden som kan antas innehålla sådant material.

I enlighet med vår Integritets- och Personuppgiftspolicy kommer Gävle Energi att behandla kunduppgifter och trafikuppgifter för tillhandahållande av tjänsten och för att fullgöra skyldighet enligt lag eller annan författning samt för fakturering, kundservice, registervård, riskhantering, kvalitetsarbete, kund- och marknadsanalys, statistik och affärsutveckling och för att marknadsföra Gävle Energis eller andra företags varor och tjänster.

Kunduppgifter och trafikuppgifter kan utgöra personuppgifter enligt tillämplig dataskyddslagstiftning. Gävle Energi är enligt Dataskyddsförordningen och annan tillämplig lag ansvarigt för de personuppgifter som det behandlar vilket framgår av Integritets- och Personuppgiftspolicyn.

## **12. Överlåtelse**

Avtalet kan inte överlåtas utan skriftligt samtycke från Gävle Energi. Gävle Energi äger rätt att överlåta avtalet och eller sina förpliktelser och rättigheter till annat bolag i samma koncern eller till tredje man som förvärvat verksamheten som tillhandahåller tjänsten.

## **13. Meddelanden**

**13.1** Gävle Energi får tillhandahålla meddelanden och information via tjänsten eller via e-postmeddelande.

**13.2** Kunden ska på Gävle Energis begäran lämna de uppgifter som Gävle Energi behöver för tjänstens tillhandahållande. Kunden ansvarar för att hålla postadress och angiven e-postadress uppdaterad. E-postmeddelande till kunden på av denne angiven e-postadress eller via tjänsten ska anses kommit denne tillhanda samma dag som det avsändes. Brev avsänt till senaste av kunden uppgiven postadress ska anses mottaget senast sju (7) dagar efter meddelandet avsänts om det inte anses osannolikt att meddelandet anlänt därefter.

Uppgifter om kundens abonnemang, avtalsperioder och tjänster kan hittas på [www.gavlenet.se](http://www.gavlenet.se). Där kan även ändringar i beställd tjänst utföras efter inloggning.

#### **14. Tvist**

Tvist avseende giltighet, tolkning eller tillämpning av dessa allmänna villkor ska i första hand lösas genom förhandlingar mellan parterna. Om sådana förhandlingar inte leder till att tvisten avgörs kan tvisten på kundens begäran prövas av allmänna reklamationsnämnden, vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas. Tvisten kan även prövas av allmän domstol eller annan enligt författning behörig instans.

*Revision 2018-05-28*