1. Allmänt

1.1 Tillämpliga villkor

Dessa Gävle Energis Särskilda villkor för GavleNet, reglerar varje tjänst som Gävle Energi och kund avtalat om. Innehållet i respektive tjänst framgår av dess tjänstebeskrivning som bifogats till detta avtal. Gävle Energis Allmänna avtalsvillkor kommunikationstjänster kompletterar nämnda handlingar.

1.2 Överlåtelse

Gävle Energi får utan kundens medgivande överlåta rätten att mottaga betalning enligt detta avtal. Avtalet i sin helhet kan i vissa fall överlåtas enligt bestämmelser i Gävle Energis allmänna avtalsvillkor.

2. Utförande och användning av tjänsten

2.1 Utförande av tjänsten och ändringar

Gävle Energi har rätt att utföra avtalad tjänst på sätt Gävle Energi finner lämpligt och att använda underleverantörer för att utföra tjänsten. Gävle Energi har rätt att göra förändringar som inte avsevärt avviker mot tjänstens innehåll.

2.2 Ansvar för telemeddelande

Med telemeddelande avses ljud, text, bild, data eller information i övrigt. Kunden ansvarar för innehållet i sina avsända telemeddelanden. Kunden ansvarar för att telemeddelande inte strider mot god sed, svensk lag eller utgör intrång i upphovsrätt eller i rättighet som skyddas enligt svensk lag. Om Gävle Energi finner att kunden sänt in sådant telemeddelande, har Gävle Energi rätt att utan kundens medgivande avlägsna sådant telemeddelande eller hindra nyttjande därav. Gävle Energi svarar inte för tillgängligheten av telemeddelande eller för dess olagliga eller kränkande innehåll. Gävle Energi svarar inte för skada, dröjsmål, förändring eller förlust av telemeddelande som förmedlats med hjälp av tjänsten. Kunden skall hålla Gävle Energi skadeslös från krav riktade direkt mot Gävle Energi från tredje part till följd av telemeddelande som kunden ansvarar för.

2.3 Förhyrd tjänst

får ej vidareupplåtas till tredje man utan särskilt tillstånd av Gävle Energi.

3. Kunduppgifter

3.1 Identifieringsuppgifter

Gävle Energi har rätt att med kundens medgivande välja till tjänsten anknutna användarkoder, nummer, identifieringsuppgifter och adresser, sammantaget nedan kallade identifieringsuppgifter etc, avsedda Gävle Energi har rätt att tillhandahålla identifieringsuppgifter etc, till tredje man sex (6) månader efter det att avtalet upphört.

3.2 Ändring av identifieringsuppgifter etc på kundens begäran

Identifieringsuppgifter (adress etc.) kan mot en avgift ändras på kundens begäran.

3.3 Gävle Energis rätt att ändra identifieringsuppgifter etc.

Gävle Energi har rätt att ändra på identifieringsuppgifter etc om så krävs på grund av myndighets

bestämmelser eller datasäkerhetsskäl eller andra tekniska orsaker. Gävle Energi meddelar kund om sådana förändringar snarast och om möjligt minst två (2) månader innan ändringen träder i kraft.

4. Felanmälan och felavhjälpning

4.1 Felanmälan
Under avtalstiden åtgärdas fel i tjänsten normalt utan extra kostnad för kunden. De närmare villkoren för felanmälan och felavhjälpning, ansvar och ansvarsbegränsning mm framgår av Gävle Energis Allmänna avtals villkor.

5. Teknisk support

5.1 Tekniskt stöd från Gävle Energi är tillgängligt för avrop under kontorstid
Gävle Energi ansvarar inte för driftstörningar orsakade av kundens oaktsamhet, åtgärder som ej överensstämmer med erhållna anvisningar, yttre påverkan, användning eller ingrepp av ej behörig personal.
Driftstörningar åtgärdas av Gävle Energi i följande nivåer:

- **Servicenivå 1** Ingen utlovad inställelsetid
- **Servicenivå 2** Inställelsetid inom 8 timmar
- **Servicenivå 3** Inställelsetid inom 4 timmar
  Inställelsetiden gäller arbetsdagar klockan 08.00-17.00.

Kundanpassad servicenivå enligt separat överenskommelse.
Vid konstaterad driftstörning undersöker kunden tänkbar felorsak och felanmäler till Gävle Energi.
Om kunden önskar åtgärder utöver ovan beskrivna insatser eller kortare tidsfrist, debiteras kunden uppkomna kostnader enligt Gävle Energis vid var tid gällande prislista.