

## 1. ALLMÄNT

**1.1** Dessa allmänna villkor gäller då fastighetsägaren ("Kunden") med fast nätverkskoppling till internet över fastighetsnätet tecknar nätavtal avseende distribution av Internettjänst genom fastighetsnätet samt drift och underhåll ("Nätavtal") med ServaNet AB org.nr 556765-9296 (nedan "ServaNet") I nätavtalet ingår en grundtjänst på 2 Mbit/s internet.

**1.2** Dessa allmänna villkor reglerar Kundens nyttjande av Stadsnätet samt beskriver den tekniska lösningen under vilken tjänsten levereras.

**1.3** Inom ramen för nätavtalet kan tillkommande Tjänster komma att offereras, vilka kräver särskilda avtal. Nyttjande av Stadsnätet regleras också av vid var tid tillämplig tjänstspecifikation samt eventuella skriftliga tillägg samt de instruktioner och villkor som från tid till annan meddelas av ServaNet.

**1.4** Allting som inte regleras i dessa allmänna villkor omfattas av Allmänna villkor - Fiberanslutning ServaNet Villa.

## 2. DEFINITIONER

**2.1** "Fiberanslutning" avser den förbindelsen som gör att Tjänster kan tillhandahållas Kundens fastighet via Stadsnätet.

**2.2** "Kundens Utrustning" avser tjänstefördelare.

**2.3** "Stadsnätet" avser det kommunikationsnät med bredbandskapacitet som ServaNet förfogar över.

**2.4** "Tjänsteleverantör" avser varje aktör som vid var tid tillhandahåller Tjänster via Fiberanslutningen. Möjliga Tjänsteleverantörer återfinns på [www.servanet.se](http://www.servanet.se).

**2.5** "Tjänster" avser vid var tid Tjänsteleverantörens tillhandahållna tjänster såsom exempelvis bredband, telefoni, TV och larm.

## 3. AVGIFTER OCH BETALNING

**3.1** Kunden är skyldig att enligt gällande prislista erlägga en fast månadskostnad för Nätavtalet vid användande av Fiberanslutningen. ServaNet förbehåller sig rätten att fakturera kund i förskott.

**3.2** Betalning sker månadsvis mot faktura. Betalning ska erläggas senast trettio (30) dagar efter fakturans utställningsdatum.

**3.3** Kunden ska inom skälig tid skriftligen meddela ServaNet om fakturan anses felaktig. Vid försenad betalning debiteras dröjsmålsränta enligt räntelagen från förfallodagen, lagstadgad påminnelseavgift samt i förekommande fall inkassoavgift. Vid utebliven betalning har ServaNet rätt att stänga av kunden från Fiberanslutningen. Kunden ska i så fall hålla ServaNet skadeståndslös i förhållande till tredje part, däribland Kundens tjänsteleverantörer.

**3.4** Om Kunden har reklamerat inom skälig tid och anfört sakliga skäl mot debiteringen, ska ServaNet på Kundens begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess ServaNet utredning avslutats eller tvisten slutligen avgjorts. Under anståndstiden debiteras dröjsmålsränta enligt lag på den del av det tvistiga beloppet som Kunden slutligen blir skyldig att betala.

**3.5** Vid återkoppling ska Kunden, förutom skulden, även erlägga gällande återkopplingsavgift samt i förekommande fall förskottsbetalning.

**3.6** Gäller Nätavtalet för viss minsta tid (bindningstid) och har uppsägning skett med stöd av punkt 11 nedan, förfaller fast avgift för resterande del av bindningstiden till omedelbar betalning.

## 4. AVTALSPERIOD OCH UPSÄGNING

**4.1** Nätavtalet ska anses ha träffats först när den beställda Fiberanslutningen aktiverats för användning och ServaNet har tillsänt Kunden en beställningsbekräftelse.

**4.2** Nätavtalet gäller tills vidare med en (1) månads ömsesidig uppsägning.

**4.3** Uppsägning av Nätavtalet ska ske skriftligen för att vara gällande.

**4.4** Uppsägning ska inkomma senast tio (10) dagar innan månadsskifte och avslutas då tidigast sista dagen i nästkommande månad. Om uppsägning ej inkommit i tid inleds automatiskt en ny avtalsperiod på en månad.

**4.5** Vid kampanjer kan avtalsperioden förändras. ServaNet förbehåller sig rätten att avböja att ingå avtal med kund efter en samlad bedömning inkluderad kreditprövning. Vid denna samlade bedömning tas bland annat hänsyn till om kund i eventuell tidigare relation med ServaNet följt gällande avtalsvillkor.

**4.6** Om Nätavtalet ingås 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 Kunden 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.

## 5. TEKNISK SPECIFIKATION AV TJÄNST OCH FUNKTION

Kunden blir tilldelad en IP-adress, via DHCP, till sin router/dator. Kundens dator får inte installeras så att den möjliggör access till fastighetsnätet från andra datorer utanför kundens bostad. ServaNet garanterar ingen säkerhet mot intrång. Kunden ansvarar själv för brandväggar m.m.

## 6. KUNDENS SKADESTÅNDSANSVAR

**6.1** Kunden förbinder sig att inte göra obehörigt intrång i de datorresurser som är kopplade till Internet, att inte obehörigt förstöra eller förvanska information i nätet och i övrigt att följa de bestämmelser som anges i relevant svensk lagstiftning samt tillämpliga instruktioner från Datainspektion eller annan myndighet.

**6.2** Vid misstanke om lagbrott, överträdelse av tillämpliga regler, trots att gällande nätverksetik eller brott mot bestämmelse Nätavtalet, kan Kunden Fiberanslutning stängas av. ServaNet har då även rätt att med omedelbar verkan häva Nätavtalet.

**6.3** Kunden ska ersätta ServaNet för alla kostnader som uppkommer ServaNet för det fall Kunden bryter emot tillämpliga lagar, regler eller tillämpliga instruktioner eller mot bestämmelse i dessa allmänna villkor.

## 7. ANSVARSBEGRENSNING OCH SKADESTÅND

**7.1** ServaNet utövar ingen kontroll över och har heller inget ansvar för den information som överförs via Stadsnätet. ServaNet ansvarar ej för olägenhet, skada eller förlust orsakad av avbrott eller annan felaktighet i Stadsnätet eller Tjänster som distribueras via Stadsnätet. ServaNet är ej heller skadeståndsskyldigt om någon behörig eller obehörig gör intrång i Kundens datorresurser och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar information. Kunden har inte rätt till ersättning för indirekt skada eller utebliven nytta av Nätavtalet.

**7.2** Anslutande nät kan ha särskilda användningsregler, vilka Kunden förbinder sig att följa. 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.

**7.3** Krav på nedsättning av avgift eller på skadestånd ska för att kunna göras gällande framställas inom två (2) månader efter det att den ersättningsgrundande omständigheten upptäckts eller borde ha upptäckts.

## 8. FEL OCH UNDERHÅLL

**8.1** Vid fel eller behov av reparation och service efter att Fiberanslutningen har skett ska Fastighetsägaren vända sig till den Tjänsteleverantör som enligt avtal med Fastighetsägaren tillhandahåller Tjänst till denne.

**8.2** Om Fastighetsägaren inte ingått avtal om Tjänst med Tjänsteleverantör ska Fastighetsägaren vända sig till ServaNet. ServaNet ska avhjälpa fel i Stadsnätet men ansvarar ej för fel, avbrott eller annan driftstörning på Kundens utrustning. Vid fel ska ServaNet på Fastighetsägarens bekostnad reparera eller vid behov byta ut utrustning inom skälig tid. ServaNet ska för felsökning beredas tillträde till av Kunden installerad och använd utrustning på nätverket. ServaNet har dock ingen skyldighet att avhjälpa fel som beror på a) Fastighetsägaren eller något förhållande på dennes sida, b) Fastighetsägarens användning av annan utrustning än ServaNets, ett sådant handlande leder dessutom till att ServaNet stänger av Fiberanslutningen tills annan utrustning har borttagits och Fiberanslutningen på Fastighetsägarens bekostnad har återställts c) Fastighetsägarens felaktiga ingrepp, handhavande eller ändringar av Kundens utrustning eller Fiberanslutningen. Om Fastighetsägaren anmäler fel som inte ServaNet ska svara för har ServaNet rätt till ersättning för arbete och kostnader för utfört arbete enligt ServaNet vid var tid gällande prislista. ServaNet ska dock när detta uppmärksammas informera att Fastighetsägare är skyldigt för fel enligt denna punkt innan ytterligare arbete vidtas.

**8.3** Fastighetsägaren får inte själv reparera, utföra service på eller underhålla fiberkabel och Kundens utrustning.

**8.4** Fastighetsägaren ska efter meddelande inom skälig tid och under vardagar kl. 08.00-17.00 bereda ServaNet tillträde till fastigheten för arbete med Fiberanslutningen när så är nödvändigt för att kunna utföra denna eller för underhåll eller avhjälpan enligt ovan.

**8.5** ServaNet äger alltid rätt att tillfälligt stänga av Fiberanslutningen och/eller vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till Stadsnätet om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl. ServaNet ska utföra sådana åtgärder skyndsamt och på ett sådant sätt att störningarna begränsas i möjligaste mån med hänsyn tagen till omständigheterna i det enskilda fallet. Kunden ska underrättas i god tid om planerade avbrott. Sådant underrättelse kan ske genom att information lämnas på ServaNets hemsida eller genom skriftlig underrättelse till Kunden.

**8.6** Har felavhjälpning inte kunnat ske senast fem (5) arbetsdagar efter att ServaNet erhållit felanmälan och ServaNet svarar för felet, har kunden rätt att erhålla avdrag på avgiften för Nätavtalet.

## 9. ANVÄNDADE AV FIBERANSLUTNINGEN

9.1 ServaNet upplåter en nyttjanderätt till Stadsnätet.

9.2 Kunden har inte rätt att via Fiberanslutningen till Stadsnätet tillhandahålla tjänster eller att ansluta utrustning som används för tillhandahållande av tjänster till tredje part.

9.3 Skulle det komma till Kundens kännedom att tredje part bryter mot föreskrifterna i Nätavtalet, är Kunden skyldig att omedelbart informera ServaNet om överträdelsen.

9.4 Kunden får inte använda tjänsten kommersiellt. Kunden får heller inte utföra marknadsförings-tjänster åt näringsidkare. Kundens dator får inte sättas upp som en server i syfte att fritt eller mot betalning erbjuda och/eller tillhandahålla varor, tjänster eller information till annan.

## 10. FÖRTIDA UPPSÄGNING

10.1 Båda parter äger rätt att säga upp Nätavtalet med omedelbar verkan, om den andra parten begär väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidtaga rättelse inom trettio (30) dagar från skriftlig anmaning därom, med hänvisning till denna punkt.

10.2 ServaNet har rätt att säga upp Nätavtalet till omedelbart upphörande om Kunden kommit på obestånd eller det finns befogad anledning anta att Kunden kan komma på obestånd.

10.3 ServaNet äger rätt till förtida uppsägning av Nätavtalet under gällande avtalstid. Orsak kan exempelvis vara vid större verksamhetsförändringar, myndighetsbeslut m.m som omöjliggör fortsatt upprätthållande av leverans enligt gällande Nätavtalet.

## 11. STÄNGNING AV FIBERANSLUTNINGEN

11.1 Stängning av Fiberanslutningen innebär att trafik bryts till dess att det förhållande som påkallat stängningen upphör.

11.2 ServaNet får, utan att det påverkar ServaNets övriga rättigheter, efter skriftligt meddelande till Kunden stänga Fiberanslutningen om:

a. Kunden trots påminnelse ej betalat avgift eller annan ersättning inom tio (10) arbetsdagar från påminnelsen, varvid avstängningen får ske tidigast tio (10) arbetsdagar efter aviseringen.

b. ServaNet ej inom skäligen tid medges möjlighet att undersöka och/eller åtgärda egen utrustning.

11.3 För det fall ServaNet har anledning att befara brott eller annat missbruk av Stadsnätet äger ServaNet rätt att stänga av Kunden direkt utan föregående meddelande från Stadsnätet till dess att det klarlagts huruvida missbruk förekommit eller ej. Detta gäller även i fall Kunden har egen utrustning inkopplat som stör annans eller nättrafiken i övrigt.

## 12. FORCE MAJEURE

Part är befriad från att uppfylla sina skyldigheter att ersätta skada eller fullgöra sina förpliktelser enligt Nätavtalet om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför parts kontroll och om omständigheten förhindrar, avsevärt försävarar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse. Detsamma gäller om underlåtenheten har sin grund i försenade leveranser från ServaNets 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, upplopp, brand, sabotage, extrema väderförhållanden, tjäle, blixtnedslag, översvämning annan naturkatastrof eller olyckshändelse.

## 13. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

13.1 Kunden ska på ServaNets begäran lämna de kunduppgifter som ServaNet behöver för tjänstens tillhandahållande. Kunden ska utan dröjsmål meddela ServaNet eventuella ändringar i sådana uppgifter. Med kunduppgifter avses uppgifter om kunden såsom namn, adress, personnummer, abonnementsnummer eller annan uppgift om kunden.

13.2 ServaNet är enligt Dataskyddsförordningen och annan tillämplig lag personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som det behandlar. ServaNet samlar in och behandlar personuppgifter för att kunna ingå och fullgöra Nätavtalet med Kunden eller när det är nödvändigt för att fullgöra en rättslig förpliktelse som åvilar ServaNet.

13.3 Vidare kan personuppgifterna komma att behandlas av ServaNet för marknadsföringsändamål och för att genomföra marknadsanalyser, upprätta statistik samt för att utvärdera, utveckla och informera om tjänster och produkter. Denna behandling är nödvändig för ServaNets berättigade intresse att kunna utveckla, förbättra och sälja produkter och tjänster samt bibehålla en god kundkontakt. ServaNet kan avseende behandling av personuppgifter för angivna ändamål komma att anlita personuppgiftsbiträden.

13.4 Personuppgifterna kan även komma att hämtas in från eller lämnas ut till tredje part om det följer av författning eller om ServaNet har ett berättigat intresse av att lämna ut personuppgifterna till sådan part. Därutöver kan personuppgifter lämnas till eller inhämtas från kreditupplysningsföretag för bedömning av Kundens ekonomiska förutsättningar att fullgöra Nätavtalet. Personuppgifter kan komma att uppdateras mot offentliga och privata register för att säkerställa att de är korrekta och för att avtalet med Kunden ska kunna fullgöras.

13.5 Kunden har rätt att begära information om personuppgifter som behandlas av ServaNet. Kunden kan även begära rättelse. Kunden har vidare under vissa förutsättningar rätt till begränsning av behandling av sina personuppgifter, rätt till radering av personuppgifter, rätt att använda mot behandling som stöder sig på intresseavvägning samt rätt att använda mot behandling för direktmarknadsföring. Kunden har under vissa förutsättningar rätt att få personuppgifter som Kunden lämnat själv överförda till en annan personuppgiftsansvarig (dataportabilitet).

13.6 Kund som anser att behandlingen av personuppgifter avseende denne strider mot dataskyddsförordningen har rätt att lämna klagomål till Datainspektionen.

## 14. BEHANDLING AV IDENTIFIKATIONS- OCH TRAFIKUPPGIFTER

14.1 Med Identifikationsuppgifter avses bland annat abonnementsnummer, IP-adress, lösenord och andra koder vilka är nödvändiga för att använda tjänsten. ServaNet får ändra identifikationsuppgifter av tekniska, driftmässiga eller andra särskilda skäl eller på grund av myndighets föreskrift eller beslut. Kunden informeras om sådan ändring. Kunden har ingen rätt till Identifikationsuppgifterna efter det att Nätavtalet har upphört att gälla.

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

14.3 ServaNet får för att säkerställa drift av tjänsten ta del av material som lagras eller förmedlas via tjänsten. ServaNet 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.

## 15. TVIST

Twist av 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 Fastighetsägarens begäran om Fastighetsägarens är en konsument prövas av Allmänna reklamationsnämnden, vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas. Tvisten kan även prövas av allmän domstol med Sundsvalls Tingsrätt som första instans.

## 16. ÄNDRINGAR I STADSNÄTET

16.1 ServaNet äger rätt att utan föregående underrättelse till Kunden genomföra sådana förändringar i Stadsnätet som inte i väsentlig mån negativt påverkar Kundens möjligheter att utnyttja Stadsnätet.

16.2 I det fall ServaNet avser att genomföra en större förändring i Stadsnätet som i väsentlig mån påverkar Kundens möjligheter att utnyttja Stadsnätet åligger det ServaNet att underrätta Kunden därom minst 14 dagar innan ändringen genomförs.

16.3 ServaNet äger rätt att med omedelbar verkan genomföra sådana förändringar i Stadsnätet som följer av lag, förordning eller myndighetsbeslut.

16.4 ServaNet äger alltid rätt att tillfälligt stänga av Stadsnätet och/eller vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till Stadsnätet om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl. ServaNet ska utföra sådana åtgärder skyndsamt och på ett mån med hänsyn tagen till omständigheterna i det enskilda fallet.

## 17. IKRAFTTRÄDANDE OCH ÄNDRINGAR

17.1 Dessa allmänna villkor gäller från och med den 25 maj 2018 och ersätter alla tidigare gällande Allmänna villkor - Nätavtal ServaNet.

17.2 ServaNet äger rätt att ensidigt besluta om ändring av dessa Allmänna villkor samt tjänstspecifikation och servicenivåer. Sådan ändring träder i kraft och blir bindande för Kunden sextio (60) dagar efter det att denne erhållit skriftligt meddelande därom.

17.3 Om Kunden inte accepterar ändring enligt ovan har denne rätt att skriftligen säga upp Nätavtalet med verkan från ändringens ikraftträdande. Sådan uppsägning kan ske senast trettio (30) dagar före ändringens ikraftträdande. En sådan uppsägning påverkar dock inte Kundens betalningsskyldighet för överenskomna avbetalningslösningar.