

Allmänna villkor

Privat för tjänster hos Götalandsnätet AB – Gotanet

Giltiga från och med 2014-05-01. Version A08.

1. Allmänt

- 1.1. Dessa allmänna villkor gäller mellan Götalandsnätet AB, organisationsnummer 556543-5921 ("Gotanet") och fysisk person som abonnerar på en eller flera av Gotanets tjänster för privatpersoner ("Kunden").
- 1.2. Gotanet erbjuder olika tjänster till kunder, t ex mobiltelefoni, mobilt bredband, bredband, bredbandstelefofoni och fast telefoni, samt olika tilläggstjänster ("Tjänst/Tjänster"). Gotanets tjänsteutbud, samt tjänsternas omfattning och funktioner, anges på Gotanets hemsida (www.gotanet.se).
- 1.3. Avtalet om Tjänsten ("Avtalet") består av (i) de specifika villkor för Tjänsten avseende priser och annat som Gotanet tillhandahåller Kunden i samband med att Kunden gör Beställningen, (ii) de Särskilda villkor som gäller för beställda tjänster, (iii) dessa allmänna villkor, liksom (iv) vid var tid gällande prislista. Vid eventuella motstridigheter i avtalshandlingarna har de företräde i följande ordning: 1. Beställningsvillkor, 2. Särskilda villkor, 3. Allmänna villkor, 4. Vid var tid gällande prislista.
- 1.4. Avtalet skall anses ingått då Kunden gjort Beställningen. Kunden beställer Tjänst genom att fylla i ett särskilt beställningsformulär som tillhandahålls av Gotanets kundservice eller via Gotanets hemsida (www.gotanet.se).
- 1.5. Vid var tid gällande Allmänna och Särskilda villkor samt prislistor finns på Gotanets hemsida och för beställning via Gotanets kundtjänst.
- 1.6. Kunden är medveten om och accepterar att användning av vissa tredjepartstjänster, t ex nedladdning av programvara, förutsätter att Kunden accepterar särskilda användarvillkor genom sparad avtal med Gotanets samarbetspartner.
- 1.7. Om Kunden använder Tjänst för att köpa varor eller tjänster från annat företag än Gotanet regleras sådana köp inte av Avtalet. Vid sådana köp ska Kunden vid eventuella frågor vända sig till det säljande företaget. Om det säljande företaget debiterar Kunden genom faktura från Gotanet och Gotanet är kreditgivare enligt konsumentkreditlagen (2010:1846) har Kunden dock rätt att mot Gotanet göra samma invändningar rörande Kundens betalningsskyldighet som Kunden kan göra mot det säljande företaget.

2. Förutsättningar för Avtalet

Gotanet förbehåller sig rätten att i samband med, eller efter, att Avtalet har ingåtts göra kreditkontroller avseende Kunden. Om det framkommer att Kunden inte är kreditvärdig, eller att det finns starka skäl att anta att Kunden inte kommer att iaktta villkoren i Avtalet, har Gotanet rätt att inom skälig tid från det att Avtalet ingicks säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Om Gotanet säger upp Avtalet enligt denna punkt är Kunden inte skyldig att erlagga några avgifter för Tjänsten.

3. Leverans av tjänst

Om inte annat avtalats levererar Gotanet Tjänsten tidigast från den tidpunkt Kunden börjar använda Tjänsten (t ex genom aktivering av Tjänsten, via samtal eller sms eller vid inrapportering av nummer). Leveranstiden för viss Tjänst anges i Särskilda villkor eller i Beställningsvillkoren.

4. Användning av utrustning mm

- 4.1. När Kunden använder Tjänst som kräver att utrustning ansluts till Gotanets (eller Gotanets underleverantörs) nät ("Nätet") eller Tjänst, får Kunden endast använda sådan utrustning som är anvisad eller godkänd av Gotanet och som i övrigt uppfyller de krav som gällande lagstiftning föreskriver. Utrustning som stör tele- och/eller datatrafik ska omedelbart kopplas ur. Gotanet ska vid begäran ges möjlighet att undersöka utrustning som är eller har varit ansluten till Nätet eller till Tjänst, om det finns befogad anledning att anta att

utrustningen orsakat störningar i Nätet eller i Tjänst, eller att utrustningen anslutits i strid med Avtalet.

- 4.2. Om Gotanet tillhandahåller utrustning för Tjänst får sådan utrustning endast användas för användning av Tjänst. Kunden har således inte rätt att sälja, pantsätta, hyra, låna ut eller på annat sätt olovligt förfoga över sådan utrustning. Kunden ska vårda utrustningen väl och i övrigt följa lämnade råd och anvisningar om installation, skötsel, användning och underhåll av utrustningen. Från det att utrustningen har levererats till Kunden och till dess att den återlämnats på av Gotanet anvisad plats, ska Kunden stå risken för eventuell förlust av eller skada på utrustningen.

5. Användning av tjänst

- 5.1. Kunden är skyldig att iaktta Gotanets anvisningar och gällande lagar och regler vid användning av Tjänst.
- 5.2. Kunden ansvarar för egen och annans användning av Tjänst. Kunden får inte använda Tjänst, och inte låta annan använda Tjänst, på annat än sedvanligt sätt eller på sätt som orsakar skada eller annan olägenhet för Gotanet eller annan. Otillåten användning enligt denna punkt innefattar, men är inte begränsad till, följande:
 - i) att använda Tjänst på sätt som överstiger begränsning i Avtalet eller, om sådan begränsning inte anges, att använda Gotanet på sätt som kraftigt avviker från samtliga Gotanets kunders genomsnittsanvändning av motsvarande Tjänst, t ex nerladdning av extremt stora mängder data, upprepade extremt långa samtal eller datasessioner eller onormalt frekventa samtal;
 - ii) att söka obehörig åtkomst till anslutna nät eller datorresurser i Nätet;
 - iii) att förstöra, förvanska eller obehörigen använda information i Nätet;
 - iv) att använda Tjänsten som växelfunktion, som gränssnitt för samtrafik, för massutskick av meddelanden (t ex mms och sms) eller på annat sätt som måste anses som missbruk av Tjänsten, eller;
 - v) att använda Tjänst för annat än personligt bruk

Vid användning av Tjänst i strid med denna punkt förbehåller sig Gotanet rätten att vidta skäliga åtgärder mot Kunden. Sådana åtgärder kan bestå i begränsningar av användning av berörd Tjänst.

Gotanets rätt att vidta åtgärder enligt denna punkt ska inte inverka på Gotanets rätt att även göra andra påföljder gällande med anledning av Kundens avtalsbrott.

- 5.3. Om Kunden får kännedom om att Tjänst används i strid med punkterna 5.1–5.2 ska Kunden omedelbart vidta rättelse samt informera Gotanet om överträdelsen.
 - 5.4. Såvida inte annat anges särskilt i Avtalet, ska kunden ersätta Gotanet den skada som Kunden, eller annan för vilken Kunden ansvarar, uppsåtligt eller av vårdslöshet orsakar Gotanet genom brott mot Avtalet.
 - 5.5. För att säkerställa en god användarupplevelse för alla användare tillämpar Gotanet trafikhantering i nätet. Det innebär att styrning av trafik förekommer genom att kapaciteten i nätet fördelas mellan olika trafikslag och att viss trafik ges företräde. För kunden innebär detta att hastigheten för vissa trafikslag också kan sänkas vid hög belastning.
6. Tjänsternas kvalitet, service och underhåll
 - 6.1. Information om lägsta kvalitet samt villkor för service och underhåll för Tjänsterna anges i Beställningsvillkoren, i de Särskilda villkoren för respektive Tjänst eller på Gotanets hemsida.
 - 6.2. Vid behov av service och underhåll för Tjänsterna kan Kunden, om inte annat avtalats, kontakta Gotanets kundservice via telefon, internet eller e-post.
 7. Ersättning och betalning

- 7.1. Kunden skall till Gotanet erlægga fasta och rörliga avgifter i enlighet med vad som anges i Beställningsvillkoren och/eller Särskilda villkor för respektive Tjänst samt vid var tid gällande prislista, såvida inget annat avtalats.
- 7.2. Fasta avgifter faktureras förskottsvis och rörliga avgifter faktureras i efterskott. Om inte annat har avtalats har Gotanet rätt att fakturera avgifter för Tjänsten fr. o m den dag Kunden påbörjar användningen av Tjänsten enligt punkten 3. Om Kunden inte har påbörjat användningen av Tjänsten senast nittio (90) dagar från den dag Beställningen gjordes har Gotanet rätt att från den nionde dagen fakturera fasta avgifter för Tjänsten, förutsatt att skälet till att Kunden inte har påbörjat användningen av Tjänsten inte är hänförligt till Gotanet.
- 7.3. Gotanet fakturerar en gång i månaden, såvida inget annat avtalats.
- 7.4. Betalning skall vara Gotanet tillhanda senast på fakturans förfalldag.
- 7.5. Gotanet förbehåller sig rätten att ta ut en faktureringsavgift. Vid försenad eller utebliven betalning debiteras dröjsmålsränta enligt Räntelagen. Kunden ska även ersätta Gotanets kostnader för att bevakna och driva in Gotanets fordringar hos Kunden, exempelvis kostnader för skriftliga betalningspåminnelser och inkassoåtgärder.
- 7.6. Vid dröjsmål med betalning förfaller, efter meddelande från Gotanet, upplupna avgifter och andra debiteringar för alla Tjänster till betalning.
- 7.7. Om Kunden har invänt mot faktura inom skälig tid och anfört sakliga skäl för invändningen, ska Gotanet på Kundens begäran bevilja rimligt anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess att Gotanet avslutat sin utredning eller tvisten slutgiltigt avgjorts. Under anståndstiden har Gotanet rätt till dröjsmålsränta enligt Räntelagen på den del av det tvistiga beloppet som Kunden slutligen blir skyldig att betala.
- 7.8. Om Kundens pris för en Tjänst är kopplat till att Kunden också använder en eller flera andra Tjänster har Gotanet rätt att ändra Kundens pris för Tjänsten om Kunden upphör att använda någon eller flera av dessa andra Tjänster. Det justerade priset för Tjänsten ska utgöras av det pris som gällde hos Gotanet då Kunden slutade använda den eller de andra Tjänsterna.
8. Fel eller avbrott i Tjänst, ansvarsbegränsning mm
- 8.1. Om Tjänst drabbas av fel eller driftsavbrott, som medför att Kunden inte kan använda Tjänsten, har Kunden rätt till avdrag i förhållande till felets eller avbrottets varaktighet. Avbrottets varaktighet räknas i hela dygn från den tidpunkt som felet eller avbrottet anmäldes till Gotanets kundservice. Avdrag förs med det belopp som motsvarar den aktuella Tjänstens fasta avgift under felets eller avbrottets varaktighet, om inte annat följer av Särskilda villkoren.
- 8.2. Gotanet ansvarar endast för skador som åsamkats Kunden genom Gotanets vårdslöshet. Med undantag för fall där Gotanet har agerat grovt vårdslöst, ansvarar Gotanet inte för indirekta förluster, förlust av data eller information samt intrång i Kundens eller annans datorresurs varigenom utomstående bereds tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information.
- 8.3. Med undantag för fall där Gotanet har agerat grovt vårdslöst är Gotanet alltid befriat från ansvar för brott mot Avtalet som orsakats av händelser utanför Gotanets kontroll, vars följder Gotanet rimligen inte kunnat råda över. Exempel på sådana händelser är explosion, hårt väder, strömavbrott, myndighetsåtgärd, konflikt på arbetsmarknaden och därmed jämställda omständigheter.
- 8.4. Gotanet har rätt att av tekniska och/eller driftsmässiga skäl vidta underhåll av Tjänsterna, Nätet eller därtill hörande utrustning, vilka åtgärder så långt som möjligt skall förläggas till nattetid för att minska risken för eventuella störningar. Sådant planerat underhåll utgör inte grund för ersättning enligt denna punkt 8. Vid omfattande planerade underhållsarbeten ska Kunden aviseras i förväg.
- 8.5. Kundens begäran om ersättning enligt Avtalet ska för att kunna göras gällande framställas inom skälig tid från det att skadan upptäcktes eller borde ha upptäckts. Skälig tid skall i normalfallet anses vara tre (3) månader.
9. Kunduppgifter
- 9.1. Gotanet är personuppgiftsansvarig för behandlingen av Kundens person-, kund- och trafikuppgifter ("Kunduppgifter") som t ex namn, personnummer, adress, uppgifter om använda kommunikationsnät och omfattningen därav, uppgifter om ingångna avtal och Tjänster, samt om Kundens användning av dessa. I syfte att upprätthålla en god kund- och registervård kan Gotanet komma att komplettera personuppgifterna genom inhämtning från privata och offentliga register, t ex uppdatering av adressuppgifter med hjälp av statens person- och adressregister, SPAR.
- 9.2. Kunden ska omgående underrätta Gotanet om ändring av adress samt sådana ändringar som Gotanet behöver för att kunna fullgöra sina åtaganden gentemot Kunden och Avtalet.
- 9.3. Gotanet kommer att behandla Kunduppgifterna för att kunna fullgöra sina åtaganden gentemot Kunden enligt Avtalet, t ex för tillhandahållande av Tjänst och eventuella andra tjänster för administration, kundservice, fakturering, kvalitetsarbete, statistik, affärsutveckling, bokföring och för fullgörande av skyldighet enligt lag eller myndighetsbeslut. Behandlingen kommer även att ske för marknadsföring (bl. a via e-post och sms/mms). Kunden kan när som helst sända en begäran om att marknadsföringen skall upphöra.
- 9.4. Efter tillstånd från Datainspektionen, i den mån sådant tillstånd krävs, kan särskild registerföring av misskötsam kund ske till undvikande av framtida problem.
- 9.5. Kunduppgifter kan komma att utlämnas till närstående bolag, samarbetspartners och till myndigheter (även utanför EU) för de ändamål som anges i punkten 9.3 ovan. Sådan informationsöverföring kan komma att ske med användning av bl. a internetbaserad teknik.
- 9.6. Vidare kommer namn, adress, nummer eller annan identifikation att lämnas ut till nummerupplysningsföretag om Kunden inte begärt att Kunduppgifterna inte skall lämnas ut eller begärt hemliga nummer. Vid samtal till nummerupplysningsföretaget kan Gotanet dock inte hindra att numret syns hos denne.
- 9.7. Gotanet kan inte hindra att numret (eller annan Kunduppgift) syns hos mottagaren vid sms-, video-, mms- och wap-kommunikation samt betalsamtal.
- 9.8. Genom ingåendet av Avtalet samtycker Kunden till behandling av Kunduppgifter enligt punkterna 9.1 - 9.7 ovan. Kunden samtycker även till att annat bolag inom den svenska koncern inom vilken Gotanet ingår, självständigt och under eget personuppgiftsansvar behandlar Kunduppgifterna enligt punkterna 9.1 - 9.7 ovan.
- 9.9. Gotanet har även rätt att efter särskilt inhämtande av Kundens samtycke lämna ut Kunduppgifter till leverantörer för framställning och leverans av Tjänster som är baserade på Kundens geografiska position.
10. Avtalstid och uppsägning
- 10.1. Om inte annat avtalats gäller Avtalet tillsvidare och kan sägas upp med en (1) månads uppsägning. Uppsägning av avtalet ska ske skriftligen om Kunden begär det.
- 10.2. Kunden har rätt att frånträda Avtalet om det har ingåtts på distans (t ex via Internet) genom att meddela Gotanet detta inom fjorton (14) dagar från den dag Kunden mottager lagstadgad information om Avtalet och sin ångerrätt (enligt Distans och Hemförsäljningslagen). Kunden har alltid sju (7) arbetsdagar på sig att utnyttja sin ångerrätt. Kunden ångerrätt upphör om Kunden, efter att ångerfristen börjat gälla, samtycker till att Tjänsten aktiveras eller, om Tjänsten redan är aktiverad och Kunden informerats om detta, börjar använda Tjänsten. Kunden är enligt lag skyldig att styrka att ångerrätten utövats inom ångerfristen. Kunden anses ha utövat sin ångerrätt den dag då Kunden avsände eller lämnade meddelande till Gotanet därom. Gotanet står risken för att

- meddelanden avsända inom ångerfristen inte når Gotanet förrän efter ångerfristen.
- 10.3. Även om Kunden säger upp avtalet innan Gotanet fakturerat anslutningsavgiften och första månadsavgiften är Kunden alltid skyldig att erlägga betalning av nämnda avgifter, förutsatt att Kunden inte utnyttjar sin ångerrätt om Avtal ingåtts på distans. Om Gotanet däremot säger upp Avtalet enligt punkten 10.1 ovan är Kunden inte skyldig att erlägga anslutningsavgift och månadsavgift.
- 10.4. Gotanet har rätt att säga upp Avtalet, eller spärra vissa Tjänster eller samtal, med omedelbar verkan och tillsvidare om
- Kunden bryter mot Avtalet eller använder Tjänst på ett sådant sätt att avsevärda olägenheter eller skada uppkommer för Gotanet eller annan eller i övrigt uppenbart missbrukar Tjänsten;
 - Om Kunden inställer sina betalningar, inleder ackordsförhandlingar, vid kreditkontroll (som Gotanet har rätt att genomföra under avtalstiden) inte visar sig kreditvärdig, inte ställer av Gotanet begärd säkerhet för fullgörandet av sina förpliktelser enligt Avtalet, eller
 - Det finns starka skäl att anta att Kunden inte kommer att fullgöra sina förpliktelser enligt Avtalet.
- 10.5. För att Gotanet ska få spärra Tjänsten pga. faktiskt eller befarat brott mot Avtalet måste Kunden först uppmanas att upphöra med avtalsbrottet inom skälig tid och underrättas om att Tjänsten annars kommer att spärras. Detta gäller emellertid inte om Kunden vid upprepade tillfällen har erlagt betalning för sent, i vilket fall Gotanet har rätt att spärra Tjänsten utan att lämna sådan underrättelse. I den mån spärrning av Tjänst sker under gällande avtalstid är Kunden inte befriad från betalningsskyldighet under spärrningsperioden.
- 10.6. Vid uppsägning från Kundens sida har Kunden endast rätt till nedsättning eller återbetalning av fast avgift som betalats i förskott. Detta gäller om Kunden sagt upp Avtalet på grund av att Gotanet ändrat avtalsvillkor på sätt som Kunden inte godtar. Nedsättnings- eller Återbetalningsrätten gäller inte förskottsbelagd avgift som Kunden har betalt in efter denne meddelats om villkorsändringen. Om Gotanet däremot säger upp Avtalet har Kunden rätt att återfå förskottsbelagda avgifter.
- 10.7. Om Avtalet sägs upp av Gotanet på grund av Kundens avtalsbrott eller om Avtalet sägs upp av Kund utan beaktande av uppsägningstid, har Gotanet rätt att debitera samtliga upplupna avgifter och andra debiteringar för Tjänst och avslutningsavgift enligt för Avtalet gällande prislista, samt i förekommande fall en avgift för värdet på terminal eller annan utrustning, vilken bestäms baserat på bl. a kvarvarande betalningar för terminalen/utrustningen. Kund anses ha sagt upp Avtalet med omedelbar verkan bl. a om Kunden byter abonnemangsoperatör utan iakttagande av bindningstid och/eller uppsägningstid.
- 10.8. Uppsägning av Avtal avseende en Tjänst ska inte innebära att dessa Allmänna villkor sägs upp avseende andra Tjänster som Kunden ingått avtal om.
11. Avtal med bindningstid
- 11.1. Bindningstid är den överenskomna tidsperiod som Avtalet minst ska gälla, dock max tjugofyra (24) månader. Om inte annat avtalats börjar bindningstiden löpa tidigast från den tidpunkt Kunden påbörjar sin användning av Tjänsten (t ex genom aktivering av Tjänsten via samtal eller sms eller vid inportering av nummer), dock senast nittio (90) dagar efter den dag Beställningen gjordes.
- 11.2. Om inte särskild bindningstid har överenskommit gäller Avtalet tillsvidare.
- 11.3. Kunden (och Gotanet) kan, med iakttagande av den för Avtalet stadgade uppsägningstiden, säga upp Avtalet till upphörande vid utgången av bindningstiden. Efter bindningstiden gäller Avtalet tillsvidare och kan då sägas upp med iakttagande av den för Avtalet stadgade uppsägningstiden.
- 11.4. Om Kunden säger upp Avtalet till upphörande under bindningstiden förfaller återstående avgifter för bindningstiden till betalning.
12. Överlåtelse av Avtalet
- 12.1. Gotanet har rätt utan Kundens samtycke att helt eller delvis överlåta eller upplåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet till annat bolag inom samma koncern eller till tredje part, som självt eller genom underleverantör, rimligen kan förväntas fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet på ett tillfredsställande sätt.
- 12.2. Kunden har inte rätt att till annan helt eller delvis överlåta eller upplåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet.
13. Ändring av villkoren
- 13.1. Gotanet har inte rätt att höja priser, eller i övrigt genomföra ändring av Avtalet som är till nackdel för Kunden under bindningstid eller uppsägningstid, utom i de fall som anges i punkten 13.2 nedan samt med iakttagande av vad som anges i punkten 13.4 nedan.
- 13.2. Gotanet har rätt att höja priser och i övrigt genomföra ändring i Avtalet om ändringen motiveras av tvingande lagstiftning.
- 13.3. Gotanet har alltid rätt att ändra Avtalet under tidsperiod som inte omfattas av 13.1.
- 13.4. Om Gotanet avser att genomföra en ändring av Avtalet som inte är till Kundens fördel ska Gotanet informera Kunden om förestående ändring minst en (1) månad innan ändringen träder i kraft. Om Kunden inte vill godta ändringen har Kunden rätt att utan kostnad säga upp Avtalet med verkan från det att ändringen träder i kraft. Då Gotanet informerar Kunden om den förestående ändringen ska Gotanet informera Kunden om Kundens rätt att säga upp Avtalet.
- 13.5. Kund som inte har sagt upp Tjänst enligt punkten 13.4 ovan innan ändring trätt i kraft, ska anses ha accepterat ändringen.
- 13.6. Nummer eller annan identifikation för anslutning till Nätet eller tjänst tilldelas av Gotanet. Om inte annat avtalats särskilt har Gotanet rätt att ändra nummer eller annan identifikation om det är påkallat av tekniska, underhålls-, driftsmässiga eller nummeradministrativa skäl. Sådan ändring ska meddelas i god tid och med tillämpning av punkten 13.4 ovan.
14. Meddelanden
- 14.1. Meddelanden med anledning av Avtalet som ska vara skriftliga ska ske genom brev, fax eller e-post.
- 14.2. E-postmeddelande till av Kunden uppgiven e-postadress ska anses nått Kunden samma dag som det avsändes.
- 14.3. Brev som avsänts till den av den andra parten senast uppgivna adressen ska anses ha nått den mottagande parten på sjunde dagen efter avsändandet.
15. Tvist
- 15.1. Tvist rörande tillämpningen eller tolkningen av Avtalet eller därmed sammanhängande frågor ska i första hand lösas genom förhandling och överenskommelse mellan parterna.
- 15.2. Eventuell tvist skall avgöras av allmän domstol, varvid svensk rätt ska tillämpas. Tvist kan även prövas av Allmänna reklamationsnämnden (i den mån nämnden är behörig och tvisten lämpar sig för nämnden prövning). Allmänna reklamationsnämndens beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas.

Gotanet – Götalandsnätet AB
Box 912
461 29 Trollhättan

Kundservice:
Telefon: 0520-500 550
E-post: support@gotanet.se