

# Allmänna villkor

## Privat för tjänster hos Götalandsnätet AB - Gotanet

### Giltiga från och med 2025-07-01. Version A09.

#### 1. Allmänt

1.1. Dessa allmänna villkor gäller mellan Götalandsnätet AB, org.nr 556543-5921 ("Gotanet"), och fysisk person ("Kunden") som ingår avtal om abonnemang på en eller flera av Gotanets tjänster avsedda för privatpersoner ("Tjänst" eller "Tjänster").

1.2. Gotanet tillhandahåller elektroniska kommunikationstjänster och tilläggstjänster för privatpersoner. Det aktuella tjänsteutbudet, inklusive omfattning och funktionalitet, framgår av Gotanets webbplats: <https://www.gotanet.se>.

1.3. Avtalet mellan Gotanet och Kunden ("Avtalet") består av följande dokument:

- (i) Beställningsvillkor, inklusive priser och övriga specifika villkor som tillhandahålls vid beställning,
- (ii) Särskilda villkor för respektive Tjänst,
- (iii) Dessa allmänna villkor,
- (iv) Vid var tid gällande prislista.

Vid motstridigheter mellan dessa dokument gäller följande prioritetsordning: 1. Beställningsvillkor, 2. Särskilda villkor, 3. Allmänna villkor, 4. Prislista.

1.4. Avtalet anses ingången när Kunden genomfört en beställning via Gotanets kundservice eller webbplats. Beställningen sker genom ett särskilt formulär som tillhandahålls av Gotanet. Kunden ansvarar för att de uppgifter som lämnas vid beställning är korrekta och aktuella.

1.5. De vid var tid gällande allmänna villkoren, särskilda villkoren och prislistorna finns tillgängliga på Gotanets webbplats och kan även erhållas via kundtjänst. Gotanet förbehåller sig rätten att uppdatera dessa villkor i enlighet med punkt 13.

1.6. Kunden är medveten om att vissa Tjänster kan kräva användning av tredjepartsprodukter eller -tjänster, exempelvis programvara, och att särskilda användarvillkor från sådan tredje part kan behöva accepteras. Gotanet ansvarar inte för innehåll, funktion eller tillgänglighet i sådana tredjepartstjänster.

1.7. Om Kunden genom Tjänsten köper varor eller tjänster från annan leverantör än Gotanet, regleras sådana köp av det säljande företagets villkor. Gotanet

ansvarar inte för sådana köp. Om Gotanet agerar fakturautställare och därmed kreditgivare enligt tillämplig konsumentkreditlagstiftning, har Kunden dock rätt att mot Gotanet framställa samma invändningar som kan göras mot det säljande företaget.

#### 2. Förutsättningar för Avtalet

2.1. Gotanet förbehåller sig rätten att, i samband med eller efter att Avtalet har ingåtts, genomföra sedvanlig kreditprövning av Kunden. Sådan prövning sker i enlighet med gällande lagstiftning och kan omfatta inhämtning av uppgifter från kreditupplysningsföretag.

2.2. Om kreditprövningen visar att Kunden inte uppfyller rimliga krav på betalningsförmåga, eller om det i övrigt finns sakliga skäl att anta att Kunden inte kommer att uppfylla sina skyldigheter enligt Avtalet, har Gotanet rätt att:

- (i) neka att leverera Tjänsten,
- (ii) kräva förskottsbetalning eller annan säkerhet, eller
- (iii) säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

2.3. Om Avtalet sägs upp enligt punkt 2.2 (iii) innan Tjänsten har aktiverats, är Kunden inte betalningsskyldig för Tjänsten. Har Tjänsten redan börjat användas, har Gotanet rätt att debitera för faktisk användning fram till uppsägningsdagen.

2.4. Gotanet ansvarar inte för skada eller förlust som uppstår till följd av att Avtalet sägs upp enligt denna punkt, förutsatt att Gotanet har agerat i enlighet med gällande rätt och dessa villkor.

#### 3. Leverans av Tjänst

3.1. Om inte annat uttryckligen avtalats, anses Tjänsten vara levererad från och med den tidpunkt då Kunden påbörjar användningen av Tjänsten. Sådan användning kan exempelvis ske genom aktivering, samtal, SMS, datatrafik eller annan form av initiering.

3.2. Preliminär leveranstid för respektive Tjänst anges i de Särskilda villkoren eller i Beställningsvillkoren. Leverans sker under förutsättning att Kunden har lämnat fullständiga och korrekta uppgifter samt uppfyllt eventuella tekniska eller administrativa krav som Gotanet har specificerat.

3.3. Gotanet ansvarar inte för förseningar som beror på omständigheter utanför Gotanets kontroll, såsom bristande tillgång till nätinfrastruktur, felaktig information från Kunden, hinder hos fastighetsägare eller tekniska begränsningar i Kundens utrustning.

3.4. Om Kunden inte medverkar till leveransen enligt Gotanets instruktioner, exempelvis genom att inte tillhandahålla tillträde till installationsplats eller nödvändig information, har Gotanet rätt att skjuta upp leveransen och debitera eventuella merkostnader enligt gällande prislista.

#### **4. Användning av utrustning m.m.**

4.1. Vid användning av Tjänst som kräver anslutning till Gotanets eller dess underleverantörers nätverk ("Nätet"), får Kunden endast använda utrustning som är godkänd eller särskilt anvisad av Gotanet och som uppfyller tillämpliga tekniska krav och gällande lagstiftning. Utrustning som orsakar störningar i tele- eller datatrafik ska omedelbart kopplas bort.

4.2. Gotanet har rätt att, vid misstanke om störningar eller otillåten anslutning, begära att få undersöka utrustning som är eller har varit ansluten till Nätet eller Tjänsten. Kunden är skyldig att medverka till sådan undersökning om det finns saklig grund att anta att utrustningen orsakat störningar eller använts i strid med Avtalet.

4.3. Om Gotanet tillhandahåller utrustning för användning av Tjänst, får sådan utrustning endast användas för avsett ändamål. Kunden får inte sälja, hyra ut, pantsätta, låna ut eller på annat sätt förfoga över utrustningen utan Gotanets skriftliga medgivande.

4.4. Kunden ansvarar för att utrustningen hanteras med aktsamhet och i enlighet med Gotanets instruktioner för installation, användning, skötsel och underhåll. Från det att utrustningen levererats till Kunden till dess att den återlämnats till Gotanet eller dess representant, bär Kunden risken för förlust eller skada på utrustningen – oavsett orsak, såvida inte Gotanet uttryckligen har åtagit sig ansvaret.

#### **5. Användning av Tjänst**

5.1. Kunden är skyldig att använda Tjänsten i enlighet med Gotanets vid var tid gällande anvisningar, samt i enlighet med tillämplig lagstiftning, myndighetsföreskrifter och god sed på elektronisk kommunikationsmarknad.

5.2. Kunden ansvarar fullt ut för all användning av Tjänsten, såväl egen som av annan person som ges tillgång till Tjänsten. Tjänsten får endast användas på ett sedvanligt och rimligt sätt. Användning som orsakar skada, störningar eller annan olägenhet för Gotanet, andra användare eller tredje part är förbjuden.

Otillåten användning inkluderar, men är inte begränsad till:

- **i)** att använda Tjänsten på ett sätt som överskrider avtalade begränsningar eller som kraftigt avviker från normal användning, exempelvis genom extrem datatrafik, upprepade eller mycket långa samtal eller datasessioner, eller onormalt frekventa kontakter,
- **ii)** att försöka få obehörig åtkomst till Gotanets eller tredje parts nätverk, system eller information,
- **iii)** att förstöra, manipulera eller obehörigen använda information i Nätet,
- **iv)** att använda Tjänsten som växel, samtrafikgränssnitt, för massutskick (t.ex. SMS, MMS, e-post eller annan automatiserad kommunikation), eller för vidareförmedling av trafik, data eller innehåll till tredje part,
- **v)** att använda Tjänsten för annat än personligt och icke-kommersiellt bruk, om inte annat uttryckligen avtalats med Gotanet.

5.3. Vid misstanke om otillåten användning enligt punkt 5.2 har Gotanet rätt att vidta skäliga åtgärder, inklusive men inte begränsat till att begränsa, tillfälligt stänga av eller avsluta Tjänsten. Sådana åtgärder påverkar inte Gotanets rätt att göra andra påföljder gällande enligt Avtalet eller lag.

5.4. Kunden är skyldig att omedelbart vidta rättelse och underrätta Gotanet om Kunden får kännedom om att Tjänsten används i strid med detta avsnitt.

5.5. Om inte annat särskilt anges i Avtalet, är Kunden skyldig att ersätta Gotanet för all skada, direkt eller indirekt, som uppstår till följd av att Kunden eller någon som Kunden ansvarar för uppsåtligen eller av vårdslöshet bryter mot Avtalet.

5.6. För att säkerställa en god och rättvis användarupplevelse för samtliga användare tillämpar Gotanet trafikhantering i sitt nät. Detta innebär att viss trafik kan prioriteras eller begränsas, särskilt vid hög belastning, för att upprätthålla nätets stabilitet och funktionalitet.

## 6. Tjänsternas kvalitet, service och underhåll

6.1. Information om lägsta garanterad kvalitet, tillgänglighet, samt villkor för service och underhåll för respektive Tjänst framgår av Beställningsvillkoren, Särskilda villkor eller av information som publiceras på Gotanets webbplats ([www.gotanet.se](http://www.gotanet.se)). Gotanet förbehåller sig rätten att uppdatera sådan information vid behov.

6.2. Kunden har rätt att kontakta Gotanets kundservice vid behov av support, felanmälan eller underhållsåtgärder, såvida inte annat särskilt avtalats. Kontakt kan ske via telefon, e-post eller andra kontaktvägar som anges på Gotanets webbplats. Kunden ansvarar för att lämna korrekta uppgifter vid kontakt och att följa Gotanets instruktioner för felsökning och åtgärder.

6.3. Gotanet strävar efter att åtgärda fel och brister inom skälig tid, men kan inte garantera omedelbar återställning av Tjänsten. Planerat underhåll som kan påverka Tjänstens tillgänglighet ska i möjligaste mån förläggas till tider med låg belastning och kommuniceras i förväg via Gotanets webbplats eller annan lämplig kanal.

6.4. Gotanet ansvarar inte för avbrott eller försämrad kvalitet som beror på omständigheter utanför Gotanets kontroll, inklusive men inte begränsat till fel i Kundens utrustning, bristande elförsörjning, eller störningar i annan operatörs nät.

## 7. Ersättning och betalning

7.1. Kunden ska erlägga fasta och rörliga avgifter till Gotanet i enlighet med vad som anges i Beställningsvillkoren, Särskilda villkor för respektive Tjänst samt Gotanets vid var tid gällande prislista, om inte annat uttryckligen avtalats.

7.2. Fasta avgifter faktureras i förskott och rörliga avgifter i efterskott. Gotanet har rätt att påbörja fakturering från den dag Kunden börjar använda Tjänsten enligt punkt 3. Om Kunden inte har påbörjat användningen inom nittio (90) dagar från beställningsdatum, har Gotanet rätt att från dag 91 fakturera fasta avgifter, förutsatt att förseningen inte beror på Gotanet.

7.3. Fakturering sker månadsvis, om inte annat särskilt avtalats.

7.4. Betalning ska vara Gotanet tillhanda senast på fakturans förfallodag. Det åligger Kunden att säkerställa att betalning sker i tid.

7.5. Gotanet förbehåller sig rätten att ta ut faktureringsavgift enligt gällande prislista. Vid försenad eller utebliven betalning debiteras dröjsmålsränta enligt

Räntelagen. Kunden är även skyldig att ersätta Gotanets kostnader för indrivning av fordran, inklusive avgifter för betalningspåminnelser, inkassoåtgärder och rättsliga åtgärder.

7.6. Vid betalningsdröjsmål har Gotanet rätt att, efter skriftligt meddelande, omedelbart förfalla samtliga upplupna avgifter och debiteringar för alla Tjänster till betalning.

7.7. Om Kunden invänder mot en faktura inom skälig tid och anger sakliga skäl, ska Gotanet på begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess att utredning är avslutad eller tvisten slutligt avgjord. Under anståndstiden har Gotanet rätt att debitera dröjsmålsränta enligt Räntelagen på den del av beloppet som Kunden slutligen blir skyldig att betala.

7.8. Om priset för en Tjänst är beroende av att Kunden samtidigt använder andra Tjänster från Gotanet, har Gotanet rätt att justera priset om Kunden upphör att använda någon av dessa. Det nya priset ska motsvara det pris som gällde för Tjänsten vid tidpunkten då den kopplade Tjänsten upphörde.

## 8. Fel eller avbrott i Tjänst, ansvarsbegränsning m.m.

8.1. Om Tjänsten drabbas av fel eller driftsavbrott som medför att Kunden inte kan använda Tjänsten på avsett sätt, har Kunden rätt till skäligt avdrag på den fasta avgiften i proportion till avbrottets varaktighet. Avbrottets längd räknas i hela dygn från den tidpunkt då felet eller avbrottet anmäldes till Gotanets kundservice. Avdraget motsvarar den fasta avgiften för den berörda Tjänsten under avbrottsperioden, om inte annat framgår av Särskilda villkor.

8.2. Gotanet ansvarar endast för skador som uppkommer till följd av Gotanets vårdslöshet. Med undantag för fall där Gotanet agerat grovt vårdslöst, ansvarar Gotanet inte för indirekta skador såsom utebliven vinst, förlust av data eller information, eller intrång i Kundens eller tredje parts system.

8.3. Gotanet är inte ansvarigt för skador eller förseningar som beror på omständigheter utanför Gotanets kontroll och som Gotanet skäligen inte kunnat förutse eller påverka. Sådana omständigheter inkluderar, men är inte begränsade till, naturkatastrofer, brand, explosion, strömavbrott, myndighetsbeslut, arbetskonflikter eller andra force majeure-liknande händelser.

8.4. Gotanet har rätt att genomföra nödvändigt underhåll av Tjänsterna, Nätet eller tillhörande utrustning. Sådant underhåll ska i möjligaste mån förläggas till tider med låg belastning, exempelvis nattetid, för att minimera påverkan på Kunden. Planerat underhåll som kan medföra avbrott ska aviseras i förväg. Planerat underhåll utgör inte grund för ersättning enligt denna punkt.

8.5. För att en begäran om ersättning ska kunna prövas måste Kunden framställa sitt krav inom skälig tid från det att skadan upptäcktes eller borde ha upptäckts. Skälig tid anses normalt vara tre (3) månader.

8.6. Kunden har rätt att reklamera fel i Tjänsten i enlighet med tillämplig konsumentlagstiftning. Reklamation ska ske inom skälig tid från det att felet upptäckts eller borde ha upptäckts. Reklamation som sker inom två månader från det att Kunden märkt felet anses alltid ha skett i rätt tid. Reklamation kan göras via Gotanets kundservice.

## 9. Kunduppgifter

9.1. Gotanet är personuppgiftsansvarig för behandlingen av Kundens person-, kund- och trafikuppgifter ("Kunduppgifter"), såsom namn, personnummer, adress, uppgifter om använda kommunikationsnät, avtalade Tjänster samt användningshistorik. För att säkerställa korrekt registervård och uppdaterad information kan Gotanet inhämta kompletterande uppgifter från offentliga och privata register, exempelvis SPAR.

9.2. Kunden är skyldig att omgående meddela Gotanet om ändringar i adress eller andra uppgifter som är nödvändiga för att Gotanet ska kunna uppfylla sina avtalsenliga åtaganden.

9.3. Gotanet behandlar Kunduppgifter i syfte att:

- tillhandahålla och administrera Tjänster,
- hantera kundservice, fakturering, felavhjälpning och kvalitetsuppföljning,
- uppfylla rättsliga skyldigheter enligt lag eller myndighetsbeslut,
- genomföra statistik- och affärsutvecklingsarbete,
- samt, om Kunden inte motsatt sig detta, för marknadsföring via exempelvis e-post, SMS eller MMS.

Kunden kan när som helst begära att marknadsföringsutskick upphör.

9.4. I den mån det krävs enligt lag, kan Gotanet – efter tillstånd från Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) – föra

särskilda register över kunder som allvarligt brutit mot avtalsvillkor, i syfte att förebygga framtida missbruk.

9.5. Kunduppgifter kan komma att delas med närstående bolag, samarbetspartners och myndigheter, även utanför EU/EES, för de ändamål som anges i punkt 9.3. Sådan överföring sker med lämpliga skyddsåtgärder och i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning.

9.6. Om Kunden inte uttryckligen begärt skyddade eller hemliga uppgifter, kan namn, adress, telefonnummer och annan identifiering lämnas ut till nummerupplysningsföretag. Gotanet kan dock inte förhindra att telefonnummer visas vid samtal till sådana tjänster.

9.7. Gotanet kan inte heller förhindra att telefonnummer eller annan identifiering visas vid kommunikation via SMS, MMS, videosamtal, IP-baserade meddelandetjänster eller betalsamtal.

9.8. Genom att ingå Avtalet samtycker Kunden till behandling av Kunduppgifter enligt punkterna 9.1–9.7. Kunden samtycker även till att andra bolag inom samma svenska koncern som Gotanet, under eget personuppgiftsansvar, får behandla Kunduppgifter för motsvarande ändamål.

9.9. Gotanet har rätt att, efter särskilt inhämtat samtycke från Kunden, lämna ut Kunduppgifter till tredjepartsleverantörer för att möjliggöra leverans av Tjänster som baseras på Kundens geografiska position.

## 10. Avtalstid och uppsägning

10.1. Om inte annat särskilt avtalats gäller Avtalet tills vidare och kan sägas upp av endera parten med en (1) månads uppsägningstid. Uppsägning ska ske skriftligen om Kunden begär det.

10.2. Om Avtalet har ingåtts på distans (t.ex. via internet eller telefon), har Kunden rätt att frånträda Avtalet genom att meddela Gotanet inom fjorton (14) dagar från den dag då Kunden mottagit lagstadgad information om Avtalet och ångerrätten, i enlighet med tillämplig konsumentlagstiftning. Ångerrätten upphör om Kunden uttryckligen samtycker till att Tjänsten aktiveras under ångerfristen eller börjar använda Tjänsten efter att ha informerats om att ångerrätten därmed förloras. Kunden ansvarar för att kunna styrka att ångerrätten utövats inom föreskriven tid.

10.3. Om Kunden säger upp Avtalet utan att ha utnyttjat sin ångerrätt enligt punkt 10.2, är Kunden skyldig att betala eventuell anslutningsavgift och första månadsavgift, även om faktura ännu inte har utfärdats. Om Gotanet säger upp Avtalet enligt punkt 10.1, utgår ingen sådan betalningsskyldighet.

10.4. Gotanet har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan, eller att spärra Tjänsten helt eller delvis, om:

- **i)** Kunden väsentligen bryter mot Avtalet eller använder Tjänsten på ett sätt som orsakar skada eller olägenhet för Gotanet eller tredje part,
- **ii)** Kunden inställer sina betalningar, ansöker om skuldsanering, bedöms ha bristande kreditvärdighet vid sedvanlig prövning, eller underlåter att ställa begärd säkerhet inom angiven tid, eller
- **iii)** det finns sakliga skäl att anta att Kunden inte kommer att fullgöra sina förpliktelser enligt Avtalet.

10.5. Innan Gotanet vidtar åtgärder enligt punkt 10.4 ska Kunden ges möjlighet att inom skälig tid rätta till avtalsbrottet, om inte överträdelsen är upprepade eller allvarlig. Vid upprepade betalningsförseningar har Gotanet rätt att spärra Tjänsten utan föregående underrättelse. Spärrning befriar inte Kunden från betalningsskyldighet under den tid spärran gäller.

10.6. Om Kunden säger upp Avtalet på grund av att Gotanet ändrat villkor som Kunden inte godtar, har Kunden rätt till återbetalning av förskottsbetalad fasta avgifter som avser tid efter uppsägningens ikraftträdande. Denna rätt gäller inte för avgifter som betalats efter att Kunden informerats om villkorsändringen. Om Gotanet säger upp Avtalet har Kunden rätt till återbetalning av förskottsbetalad avgift.

10.7. Om Avtalet sägs upp av Gotanet på grund av Kundens avtalsbrott, eller av Kunden utan att uppsägningstid iakttas, har Gotanet rätt att debitera samtliga upplupna avgifter, anslutningsavgift enligt gällande prislista samt, i förekommande fall, ersättning för ej återlämnad eller skadad utrustning. Kunden anses ha sagt upp Avtalet med omedelbar verkan om abonnemang flyttas till annan operatör utan att bindnings- eller uppsägningstid respekteras.

10.8. Uppsägning av en enskild Tjänst påverkar inte giltigheten av dessa Allmänna villkor för andra Tjänster som Kunden har avtalat med Gotanet, såvida inte annat uttryckligen anges.

## **11. Avtal med bindningstid**

11.1. Bindningstid avser den tidsperiod under vilken Avtalet är bindande för båda parter och inte kan sägas upp utan särskilda skäl. Bindningstiden fastställs vid beställningstillfället och får vara högst tjugofyra (24) månader. Om inte annat avtalats börjar bindningstiden löpa från den dag Kunden påbörjar användningen av

Tjänsten, exempelvis genom aktivering, samtal, SMS eller annan initiering – dock senast nittio (90) dagar efter beställningsdatum.

11.2. Om ingen särskild bindningstid har avtalats gäller Avtalet tills vidare med uppsägningstid enligt punkt 10.1.

11.3. Kunden och Gotanet har rätt att säga upp Avtalet till upphörande vid bindningstidens slut, med iakttagande av den uppsägningstid som anges i Avtalet. Om ingen uppsägning sker, övergår Avtalet automatiskt till ett tillsvidareavtal med samma uppsägningstid.

11.4. Om Kunden säger upp Avtalet före bindningstidens utgång, har Gotanet rätt att debitera samtliga återstående fasta avgifter för återstående bindningstid. Detta gäller även om Kunden byter operatör eller avslutar Tjänsten utan att följa gällande uppsägningstid.

## **12. Överlåtelse av Avtalet**

12.1. Gotanet har rätt att, utan föregående samtycke från Kunden, helt eller delvis överlåta eller upplåta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt detta Avtal till annat bolag inom samma koncern eller till tredje part, förutsatt att den mottagande parten rimligen kan förväntas fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet på ett tillfredsställande sätt.

12.2. Kunden får inte, utan skriftligt godkännande från Gotanet, helt eller delvis överlåta eller upplåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet till annan fysisk eller juridisk person.

## **13. Ändring av villkoren**

13.1. Under bindningstid eller uppsägningstid får Gotanet inte genomföra ändringar av Avtalet som är till nackdel för Kunden, inklusive prishöjningar, såvida inte annat följer av punkt 13.2 eller 13.4.

13.2. Gotanet har rätt att genomföra ändringar av Avtalet, inklusive prisjusteringar, om detta krävs till följd av tvingande lagstiftning, myndighetsbeslut eller andra rättsliga förpliktelser.

13.3. Utanför bindnings- och uppsägningstid har Gotanet rätt att ändra Avtalet, inklusive priser och villkor, utan begränsning, under förutsättning att ändringarna sker i enlighet med punkt 13.4.

13.4. Om Gotanet avser att genomföra en ändring av Avtalet som inte är till fördel för Kunden, ska Kunden informeras om ändringen minst en (1) månad innan den träder i kraft. Informationen ska innehålla tydlig upplysning om ändringens innebörd samt Kundens rätt att utan kostnad säga upp Avtalet med verkan från den dag ändringen träder i kraft.

13.5. Om Kunden inte sagt upp Avtalet innan ändringen träder i kraft enligt punkt 13.4, anses Kunden ha accepterat ändringen.

13.6. Telefonnummer eller annan teknisk identifikation som tilldelats Kunden för användning av Tjänsten tillhandahålls av Gotanet. Gotanet har rätt att ändra sådan identifikation om det krävs av tekniska, driftsmässiga, underhållsrelaterade eller administrativa skäl. Kunden ska i sådant fall informeras i god tid, i enlighet med punkt 13.4.

#### **14. Immateriella rättigheter**

Kunden får inte använda, kopiera, modifiera eller sprida programvara eller annat material som tillhandahålls av Gotanet som en del av Tjänsten, utöver vad som uttryckligen tillåts enligt Avtalet eller tillämplig lag.

#### **15. Sekretess**

Gotanet behandlar all information som rör Kunden och användningen av Tjänsten med sekretess. Gotanet åtar sig att inte lämna ut sådan information till tredje part utan Kundens samtycke, såvida det inte krävs enligt lag, myndighetsbeslut eller för att Gotanet ska kunna fullgöra sina avtalsenliga åtaganden. Sekretessen gäller även efter att Avtalet har upphört.

#### **16. Meddelanden**

16.1. Meddelanden med anledning av Avtalet som ska vara skriftliga ska skickas via brev, fax eller e-post, om inte annat särskilt överenskommits.

16.2. Meddelanden som skickas via e-post till den e-postadress som Kunden har uppgett anses ha nått Kunden samma dag som de avsändes, under förutsättning att Gotanet inte mottagit tekniskt felmeddelande.

16.3. Meddelanden som skickas med post till den senast av Kunden angivna adressen anses ha kommit mottagaren tillhanda senast sju (7) dagar efter avsändandet.

#### **17. Underleverantör**

Gotanet har rätt att anlita underleverantörer för att tillhandahålla Tjänsten. Gotanet ansvarar för sina underleverantörers arbete som för eget.

#### **18. Tvist**

18.1. Tvist som rör tolkningen eller tillämpningen av detta Avtal, eller annan fråga med anknytning till Avtalet, ska i första hand lösas genom förhandling och ömsesidig överenskommelse mellan parterna.

18.2. Om parterna inte når en överenskommelse, ska tvisten avgöras av allmän domstol med tillämpning av svensk rätt. Kunden har även rätt att få tvisten prövad av Allmänna reklamationsnämnden (ARN), i den mån nämnden är behörig och tvisten lämpar sig för sådan prövning. ARN:s beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas.

---

Gotalandsnätet AB – Gotanet  
Box 912  
461 29 Trollhättan

Kundservice  
Telefon: 0520-500 550  
E-post: [support@gotanet.se](mailto:support@gotanet.se)