

Allmänna villkor för bredband via stadsnät

Gällande från den 2024-01-01

1. Bakgrund

Dessa allmänna villkor som enbart avser bredbandstjänster med anslutning via stadsnät reglerar avtalsförhållandet mellan Internetnord med organisationsnummer 559090-3752 (nedan kallat Internetnord) och Kund. Tillsammans med övriga villkor som framgår av Kunds beställning utgör dessa allmänna villkor avtalet mellan Internetnord och Kund.

2. Beställning

- Kunds beställning av Tjänsten skall vara muntlig, skriftlig eller elektronisk (t.ex. via Internet). Avtalet skall anses vara ingånget när Internetnord godkänt och bekräftat Kunds beställning.
- Internetnord förbehåller sig rätten att göra en kreditprövning av Kund, och kan efter en kreditbedömning avböja att ingå avtal med Kund.
- Aktuella priser finns på Internetnords hemsida

3. Avtalets förutsättningar

- Om inte något annat särskilt avtalats skall följande vara uppfyllt för att Tjänsten skall kunna tillhandahållas Kund;
 - en anslutning av fastigheten till stadsnätet samt
 - att Internetnord har avtal med nätleverantören att leverera tjänsten på detta.
- Kan Internetnord på grund av brist i förutsättningarna enligt ovan inte tillhandahålla Tjänsten upphör Avtalet med automatik, så snart Internetbolaget har fått underrättelse därom.

4. Bredbandstjänsten

- Tjänsten öppnas för användning den dag som överenskommits mellan parterna, dock senast inom tre veckor från avtalets ingående förutsatt att underleverantör eller annan lagstiftning inte medför ytterligare fördröjning.
- Information om tjänstens kvalitetsnivå publiceras med jämna mellanrum på <https://internetnord.se/nyheter/>

5. Åtaganden Internetnord

Internetnord har rätt att vidta åtgärder som påverkar Tjänsten, då åtgärderna är påkallade av tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga

skäl. Om planerat avbrott beräknas bli längre än 8 timmar skall Kund meddelas.

6. Åtaganden Kund

- Kund skall följa de instruktioner Internetnord ger avseende användning av tjänsten och göra nödvändiga inställningar samt programinstallationer.
- Internetnord ansvarar inte för problem som uppstår på grund av Kunds felaktiga installation av programvara. Internetbolaget garanterar inte kompatibilitet mellan tillhandahållen programvara och nya programvaror vilka installeras på Kunds dator.
- Kund ansvarar för:
 - att obehöriga ej utnyttjar Tjänsten
 - att annan person som getts möjlighet att utnyttja Tjänsten följer dessa villkor.
- Om Kund flyttar svarar Kund för att anmäla detta till Internetnord senast en (1) månad dessförinnan. Om Kund inte gör anmälan inom denna tid, finns risk att Kunds abonnemang hos Internetbolaget utnyttjas obehörigen av person som har övertagit Kunds bostad eller lokal. I sådant fall är Kund skyldig att ersätta Internetbolaget för de kostnader som Internetnord åsamkas.

7. Support

- Kundsupporten omfattar enbart Tjänsten i sig, stöd vid inställningar av nödvändiga program i samband med installation av Tjänsten, samt hjälp vid felsökning då Tjänsten inte fungerar tillfredställande. Kundsupport ges enbart via telefon och e-post.
- Avhjälpande av fel i datorutrustning, nätverkskort, routers eller liknande utrustning ingår ej.
- Om Kund har anmält ett fel och det visar sig att felet är hänförligt till Kunds utrustning eller att felet på annat sätt orsakats av förhållande för vilket Kund svarar är kund skyldig att ersätta Internetnord kostnaden för felsökningen.

8. Kunds utrustning

Kund skall använda den utrustning som uppfyller de krav som från tid till annan gällande lagstiftning ställer. Vid störningar är Kund skyldig att omedelbart koppla ur den störande utrustningen.

9. Kunds nyttjande av tjänsten

- Kund ansvarar för att vid var tid gällande lagstiftning följs. Kund får inte utnyttja Tjänsten på ett otillbörligt sätt (exempelvis spridande av information som kan bedömas vara olaglig eller stridande mot god publicistisk sed, medvetet spridande av datavirus, e-postspam,

kedjebrev eller filer utan tillstånd, utföra portscanning eller intrång/intrångsförsök).

- Vid uppkoppling till Internetnord bredbandstjänst förbinder sig Kund att inte olovligt koppla upp sig till datanät som är belagda med restriktioner som begränsar eller förhindrar användande eller uppställer vissa förutsättningar som inte har uppfyllts av Kund. Skulle olovligt intrång komma till Kunds kännedom ansvarar Kund för att detta omedelbart meddelas Internetbolaget. Internetbolaget ansvarar inte för innehållet i Kunds korrespondens, Kunds material på hemsidor, Kunds inlägg i nyhetsmöten eller andra aktiviteter som Kund utför på Internet eller i system kopplade till Internet.
- Om Kunds användning av Tjänsten skulle orsaka tekniska problem eller andra olägenheter för Internetnord eller annan kund förbehåller sig Internetbolaget rätten att begränsa överföringshastigheten alternativt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande.
- Internetnord har rätt att stänga ett abonnemang omedelbart eller att säga upp avtalet till upphörande med omedelbar verkan, utan återbetalningsskyldighet av Kunds erlagda avgifter samt att slutfakturera Kund för tid fram till avtalsperiodens slut, om det visar sig att Kund utnyttjat abonnemanget på ett otillbörligt sätt eller i övrigt väsentligt bryter mot avtalet.

10. Uppsägning av avtalet/Stängning av tjänst

- Avtalet för Tjänsten gäller enligt överenskommen period och därefter tills vidare med minst en (1) månads uppsägningstid om inget annat har överenskommit. Vid abonnemang med en avtalsperiod förbehåller Internetnord sig rätten att debitera kvarstående månatliga abonnemangskostnader om avtalet sägs upp av Kund innan det att avtalsperioden löpt ut. I förskott debiterad startavgift återbetalas inte vid Kunds uppsägning.
- Internetnord har rätt att säga upp Avtalet med Kund med 30 dagars uppsägningstid om Kund inte har betalat Internetnord för nyttjandet av Tjänsten när betalningsfristen för betalningspåminnelsen går ut. Om Kund inställer sina betalningar, försätts i konkurs, eller annars kommer på obestånd, har Internetnord rätt att säga upp Avtalet och stänga av Kunds tillgång till Tjänsten med omedelbar verkan.
- Om detta Avtal upphör att gälla upphör även all rätt för Kund att använda Tjänsten.
- Eventuell utrustning som tillhandahållits Kund av Internetnord ska återlämnas till Internetnord för återvinning inom trettio (30) dagar efter Avtalets upphörande i enlighet med Internetbolagets anvisningar. Om utrustningen inte återlämnas inom denna tid har Internetnord rätt att debitera en avgift som motsvarar Internetbolagets kostnad för utrustningen

11. Ångerfrist

Kund har rätt att frånträda Avtalet inom 14 dagar från den dag beställningen bekräftats av Internetnord i enlighet med bestämmelserna i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (SFS 2005:59).

Vill Kund utöva ångerrätten ska Kund till Internetnord skicka ett klart och tydligt meddelande om ditt beslut att frånträda avtalet (t.ex. ett brev avsänt per post, fax eller e-post). Du kan använda även Ångerblanketten som finns på konsumentverkets hemsida, <https://publikationer.konsumentverket.se/kontrakt-och-mallar/angerblankett>, men du måste inte använda den.

För att du ska hinna utöva din ångerrätt i tid räcker det med att du sänder in ditt meddelande om att du tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen gått ut.

Om Kund aktiverat Tjänsten och trots detta vill utnyttja ovan nämnda ångerrätt är Kund betalningsskyldig för de delar av Tjänsten som redan tagits i anspråk.

12. Kunds betalningsansvar

- Kunden ska betala avgifter enligt gällande Avtal och prislista. Fasta avgifter börjar debiteras för tid från och med att Internetnord har börjat tillhandahålla Tjänsten, om inte annat överenskommits mellan parterna. Rörliga avgifter samt engångsavgifter faktureras i efterskott. Fast månadsavgift faktureras periodvis i förskott per kvartal eller månad, såvida inget annat överenskommits. För ytterligare information om priser och avgifter kan kund vända sig till hemsida www.internetnord.se eller Kundservice på telefonnummer 08-522 736 61.
- Kund skall erlägga betalning från den dag Avtalet träder ikraft. Betalning för Tjänsten skall under avtalstiden erläggas i enlighet med avtalad avgift. Under löpande tillsvidareavtal skall betalning erläggas i enlighet med Internetnords vid var tid gällande prislista. Ändring av avgift får ske tidigast en (1) månad efter att underrättelse om ändringen har kommit kunden tillhanda. Godtar kund ej gällande avgiftsändring skall detta meddelas Internetnord innan ändringen träder ikraft varpå avtalet sägs upp med omedelbar verkan. Om Kund är kund till Internetnord för andra produkter och/eller tjänster så faktureras avgiften normalt i samband med övrig fakturering. Betalningen skall vara Internetbolaget tillhanda senast på förfallodagen som specificeras i fakturan. Om kund, trots påminnelse, inte har betalat förfallen faktura har Internetbolaget rätt att stänga av Tjänsten, se punkten 10 ovan.
- Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta, samt i förekommande fall påminnelseavgift och inkassoavgift enligt lag. Internetnord

förbehåller sig även rätten att omgående kräva betalning, om Kunds avgifter överskrider det belopp som Internetbolaget från tid till annan godkänt som kreditgräns för Kund. Internetbolaget får dock inte vidta någon sådan åtgärd om Kunds försummelse är av ringa betydelse. Kund skall skriftligen meddela Internetnord vid ändring av faktureringsadress. Om kund vid betalning av faktura eller på annat sätt inbetalar ett för högt belopp till Internetnord regleras kunds tillgodhavande mot nästa faktura. Kund kan skriftligen begära att tillgodhavande utbetalas särskilt.

13. Behandling av kunduppgifter och trafikuppgifter m.m.

13.1 Allmänt

Kunden ska, på Internetnords begäran, lämna de uppgifter som Internetnord behöver för att tillhandahålla Tjänsten. Kunden ska utan dröjsmål meddela Internetbolaget om ändringar i sådana uppgifter. Kunden ansvarar för att uppgifterna från tid till annan är korrekta.

13.2 Uppgifter som behandlas och ändamålen med behandlingen

13.2.1 Internetnord behandlar Kunduppgifter och Trafikuppgifter i samband med utförandet av Tjänsten enligt vad som beskrivs i denna punkt 6.

13.2.2 I syfte att fullgöra Avtalet behandlar Internetnord Kunduppgifter och Trafikuppgifter för:

- kreditprovning av Kunden.
- administration av Tjänsten såsom fakturering, reklamation, kundtjänst, felavhjälpning och registervård.
- att förhindra spridning av spam, virus eller motsvarande genom att behandla IP adresser och innehåll i exempelvis e-post, sms och mms och eftersöka blockera och avlägsna IP-adresser och meddelanden som kan antas innehålla sådant material.
- kundanalys och statistiska ändamål såsom för kontinuerlig utvärdering och förbättring av Tjänsten och verksamhetsutveckling.

13.2.3 Internetnord kommer vidare att behandla allmänna uppgifter om Kunden (namn, adress, kön, ålder samt allmänna uppgifter om tjänstegrupper som Kunden utnyttjar) för direkt marknadsföring, vilket utgör ett berättigat intresse för Internetnord i enlighet med 10 § Personuppgiftslagen (1998:204) och Artikel 6.1(f) Europaparlamentets och Rådets Förordning (EU) 2016/679 ("Dataskyddsförordningen"), som kommer ersätta personuppgiftslagen från och med den 25 maj 2018.

13.3 Inhämtande och överföring av uppgifter

13.3.1 För genomförande av kreditprovning av Kunden kan kredituppgifter komma att inhämtas från tredje part.

13.3.2 För behandling av Kunduppgifter och Trafikuppgifter för kundanalys och statistiska ändamål enligt punkt.

13.2.2(d) kan Internetnord komma att överföra uppgifter till tredjepartsleverantör av sådana tjänster.

13.3.3 För behandling av Kunduppgifter och Trafikuppgifter för direkt marknadsföring kan sådana uppgifter komma att överföras till parter som Internetnord samarbetar med för sådana ändamål.

13.3.4 För behandling av Kunduppgifter och Trafikuppgifter enligt denna punkt 13 kan sådana uppgifter komma att föras över till, och för Internetnords räkning behandlas av, bolag i den koncern i vilken Internetnord ingår.

13.4 Rätt till registerutdrag, rättelse och invändning

13.4.1 Kunden har rätt att kostnadsfritt begära registerutdrag angående den personuppgiftsbehandling som Internetnord utför angående Kunden. Kunden har även rätt att begära rättelse av felaktiga uppgifter samt att invända mot behandling av personuppgifter för direkt marknadsföring.

13.4.2 Vid Kundens invändning mot behandling av personuppgifter för direkt marknadsföring kommer Internetnord att upphöra med sådan behandling.

13.5 Gallring och rätt till radering

13.5.1 Kundens Kunduppgifter och Trafikuppgifter kommer inte att bevaras under längre tid än vad som är nödvändigt med hänsyn till ändamålen med behandlingen och Internetnord kommer i övrigt att utplåna eller avidentifiera personuppgifter på sätt som följer av vid var tid gällande lagstiftning. Kunden har dock rätt att kräva radering av felaktiga uppgifter samt då behandling inte längre är nödvändigt. Begäran om radering kan även göras för Kunduppgifter och Trafikuppgifter som behandlas för direkt marknadsföring.

13.5.2 Oaktat punkt 13.5.1 kan Internetnord komma att behandla Kunduppgifter och Trafikuppgifter under den tid och i den mån det krävs för att fullgöra skyldighet enligt lag, annan författning eller myndighetsbeslut.

13.6 Rätt till begränsning

13.6.1 Kunden har rätt att begära begränsning av Kunduppgifter och Trafikuppgifter som utgör personuppgifter i nedanstående fall.

- Om Kunden ifrågasätter riktigheten av uppgifterna.
- Om behandlingen är otillåten och Kunden väljer begränsning av uppgifter i stället för radering.
- Om uppgifterna inte längre behövs för de ändamål som de tidigare behandlats för men Kunden behöver dessa för etablering eller, utövandet av eller försvar mot rättsliga krav.

- Om Kunden invänt mot behandling som stödjer sig på berättigat intresse enligt artikel 6.1(f) Dataskyddsförordningen.

13.6.2 En begränsning av personuppgiftsbehandling innebär att personuppgifterna fortsätter att lagras men i övrigt inte behandlas vidare av Internetnord utan Kundens samtycke.

13.7 Rätt till dataportabilitet

Kunden har från och med Dataskyddsförordningens ikraftträdande rätt att begära ut Kunduppgifter och Trafikuppgifter som utgör personuppgifter i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart format för de uppgifter som Kunden själv lämnat i de fall dessa uppgifter behandlats med anledning av samtycke från Kunden eller på grund av avtal.

13.8 Utövande av rättigheter

13.8.1 Om Kunden vill utnyttja någon eller flera av sina rättigheter enligt ovan kan Kunden rikta sådan begäran till Internetnord enligt punkt 17 nedan. Internetnord kommer att behandla en begäran från Kunden skyndsamt. Om Internetnord inte avser att bevilja en begäran eller att inte bevilja den i sin helhet kommer Kunden informeras om detta samt skälen till beslutet.

13.8.2 Om Kunden är missnöjd med Internetnords behandling av personuppgifter eller beslut rörande en begäran i enlighet med punkt 13.8 kan Kunden vända sig till Datainspektionen eller annan tillämplig tillsynsmyndighet för framförande av klagomål.

14. Ansvarsbegränsningar

- Kund ansvarar själv för att ha fungerande teknisk utrustning samt tillse att kunds sida av uppkopplingen fungerar.
- Kund har endast rätt till ersättning för direkt skada som har uppkommit på grund av Internetnords vårdslöshet.
- Kunden har inte rätt till ersättning för indirekta skador, såsom kostnader för mobilsamtal, mobildata, utebliven vinst eller andra följdskador.
- Internetnord ansvarar inte för skada till följd av innehåll i data eller annan information som förmedlas vid användning av Tjänst.
- Internetnord ansvarar inte heller för skada som orsakats av skadlig kod såsom datavirus eller motsvarande, annat obehörigt intrång, försening, förvanskning eller förlust av data som uppkommer vid användning av Tjänst. Internetnord ansvarar inte heller för skadeståndsskyldighet gentemot tredje man.

15. Prisavdrag och kompensation

- Har Tjänsten inte varit tillgänglig eller varit obrukbar, på grund av störning eller avbrott i Tjänsten för vilken Internetnord svarar, under en sammanhängande tid av minst 3 dagar från Kundens felanmälan

till Kundtjänsten, har Kunden rätt att begära prisavdrag. Storleken på prisavdraget bestäms utifrån felets varaktighet räknat i dygn från tiden för Kundens felanmälan till Kundtjänsten och till dess att Tjänsten återigen är tillgänglig eller brukbar.

- Avdraget uppgår per månad till maximalt ett belopp som motsvarar en månadsavgift. Utöver detta utgår inget ytterligare prisavdrag för fel eller störningar i Tjänsten.
- Prisavdrag regleras som huvudregel genom avdrag på nästkommande faktura.
- Begäran av compensation skall skickas skriftligt till Internetnord inom 3 månader från tidpunkten då felet avhjälpes.

16. Överlåtelse

Internetnord äger rätt att när som helst överlåta Avtalet eller rätten att motta betalning enligt Avtalet. Sådan överlåtelse får ske tidigast en (1) månad efter att underrättelse om ändringen kommit kunden tillhanda. Godtar kund ej gällande överlåtelse skall detta meddelas Internetnord innan överlåtelserna träder ikraft varpå avtalet sägs upp med omedelbar verkan. Kund äger inte rätt att överlåta Avtalet utan Internetnord på förhand lämnade skriftliga godkännande. Kund äger ej heller rätt att på något sätt vidare distribuera eller vidareförsälja Tjänsten som tillhandahålls av Internetbolaget.

17. Villkorsändring

Internetnord har rätt att ändra dessa villkor. Ändring får ske tidigast en (1) månad efter att underrättelse om ändringen kommit kunden tillhanda. Godtar kund ej gällande villkorsändring skall detta meddelas Internetnord innan villkorsändringen träder i kraft varpå avtalet sägs upp omgående utan påföljd. Om Kund inte säger upp Avtalet innan ändringen träder i kraft är Kund bunden av de nya villkoren. Information om gällande villkor finns tillgänglig på Internetnords hemsida www.internetnord.se. För ytterligare information om villkor kan kund vända sig till Kundservice på telefonnummer 075-770 7400.

18. Kommunikation

Med reservation för vad som följer vid var tid gällande lagstiftning är parterna överens om att part skriftligen skall översända meddelanden, information, uppsägning mm till den andre parten och att detta får ske via e-post och/eller brev.

Meddelanden skall skickas till Internetnords Kundservice på adress:

- Internetnord AB
Lings väg 2
169 70 Solna
eller via e-post: kundtjanst@internetnord.se

Meddelanden till Kund skickas till den adress och/eller e-postadress Kund har uppgivit till Internetnord.

19. Force Majeure

Part ska vara befriad från ansvar, skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som parten inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet kan bl.a. anses blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter som här angivits.

20. Tvist

Om tvist uppstår mellan parterna om sak som grundar sig på avtalet kan tvisten hänskjutas till Allmänna reklamationsnämnden eller allmän domstol.