

# Allmänna avtalsvillkor fibernätet TRAMAN privat

Dessa avtalsvillkor bygger på Svenska Stadsnätets avtalsvillkor för Sveriges Stadsnät i Samverkan

## 1. Allmänt

1.1 Dessa Allmänna avtalsvillkor gäller för Fibernätet TRAMAN för enskilt bruk. Därjämte tillämpas i vissa fall Särskilda avtalsvillkor. För tjänster som erbjuds via uppkopplingen tecknas separat avtal med tjänsteleverantörer.

1.2 Leverantören registrerar Kundens personuppgifter i samband med beställningen. Kunden är medveten om, och accepterar, att Leverantören använder uppgifterna för att kunna tillhandahålla anslutning och avtalade tjänster samt för statistik och marknadsföring. Kunden har rätt att skriftligen begära att personuppgifterna ej får användas för marknadsföring

## 2. Definitioner

I detta avtal gäller följande definitioner:

### 2.1 Avtalet

Avtalet utgörs av ett avtal, dessa Allmänna villkor och i förekommande fall Särskilda villkor.

### 2.2 Leverantören

Med Leverantören avses den juridiska person som i Avtal är angiven under punkten "Nätägare".

### 2.3 Kunden

Med Kunden avses den fysiska person som i Avtalet är angiven under punkten "Kunduppgifter".

### 2.4 Fibernätet TRAMAN

Det kommunikationsnät med bredbandskapacitet som Leverantören förfogar över.

### 2.5 Fiberanslutningen

Den förbindelse till Fibernätet TRAMAN som parterna träffat avtal om och som framgår under i Avtalet.

### 2.6 Leverantörens utrustning

Av Leverantören ägd utrustning nödvändig för att aktivera och upprätthålla anslutning till Fibernätet TRAMAN.

### 2.7 Avtalad leveransdag

Den dag då anslutningen skall uppfylla avtalad specifikation i enlighet med Avtalet.

## 3. Leverantörens utrustning

3.1 I de fall Leverantören tillhandahåller Kunden utrustning är denna utrustning Leverantörens egendom om inte annat har överenskommits. Kunden förbinder sig att väl vårda och att inte utan Leverantörens medgivande göra några ingrepp, ändringar eller tillägg i dennes utrustning. Kunden skall ersätta Leverantörens kostnader för återställande av förlorad eller skadad utrustning i den mån skadan beror på Kundens försumlighet.

3.2 Kunden äger inte utan Leverantörens skriftliga medgivande därtill upplåta rätt för tredje part att nyttja Leverantörens utrustning.

3.3 Kunden skall efter överenskommelse bereda Leverantören, eller representanter för denne, tillträde till bostaden, i den utsträckning detta erfordras med anledning av avtalet mellan parterna.

#### **4. Kundens utrustning**

4.1 Kunden är införstådd med att de tekniska kraven på Kundens utrustning kan komma att ändras för att Kunden skall kunna dra nytta av nya tjänster som utvecklas av Leverantören och/eller tjänsteleverantör.

4.2 För det fall av Kunden ansluten utrustning kan antas förorsaka störningar i Fibernätet TRAMAN, annans till Fibernätet TRAMAN anslutet nät eller utrustning eller för annan användare av Fibernätet TRAMAN, är Kunden skyldig att på Leverantörens begäran omedelbart koppla ur sådan utrustning.

4.3 Kunden skall på begäran ge Leverantören möjlighet att undersöka utrustning som är ansluten till Fibernätet TRAMAN. Sådan undersökning skall, om Kunden så begär, ske tillsammans med Kunden.

4.4 Om Kunden efter påpekande inte så snart det är möjligt korrigerar överträdelse har Leverantören rätt att stänga Anslutningen till Fibernätet TRAMAN och säga upp avtalet med omedelbar verkan. Leverantören har rätt till ersättning om överträdelsen från Kunden har skett genom grov oaktsamhet.

4.5 Leverantören äger rätt att utan förvarning koppla ner kundens anslutning om misstanke föreligger att kundens utrustning eller agerande kan påverka tredje man.

#### **5. Användande av anslutningen**

5.1 Kundens utrustning får inte installeras så att den möjliggör anslutning till Fibernätet TRAMAN från datorer utanför Kundens eget hushåll.

5.2 Kunden har endast rätt att använda anslutningen och tjänsterna i Fibernätet TRAMAN för privat bruk.

5.3 Kunden får inte göra obehörigt intrång i anslutna nät- och datorresurser, varken Leverantörens eller annans, samt inte obehörigt förstöra eller förvanska information i nätet. Kunden skall i övrigt följa gällande lagstiftning.

5.4 Kunden svarar själv fullt ut för av honom, eller annan vilken genom kunden givits möjlighet att använda Fibernätet TRAMAN, orsakad skada såsom intrång, skada mot tredje person eller lagbrott.

#### **6. Avgifter och betalningsvillkor**

6.1 Kund skall mot faktura erlägga avgifter i enlighet med villkoren i Avtalet och Leverantörens vid var tid gällande prislista.

6.2 Sker inte betalning i rätt tid har Leverantören rätt att av Kunden förutom fakturabeloppet fordra ränta i enlighet med 6 § Räntelagen från den i fakturan angivna förfallodagen jämte ersättning för betalningspåminnelse samt kostnader för verkställighet av betalnings- eller annan förpliktelse.

6.3 Prisändringar till följd av ändrade skatter eller av myndighet föreskriven avgift får ske. Leverantören bör informera kunden om detta.

## 7. Försening

7.1 Finner part att försening kommer att inträffa eller framstår försening som sannolik, skall detta utan dröjsmål skriftligen meddelas den andra parten. Därvid skall anges orsaken till förseningen samt om möjligt den tidpunkt då leverans eller mottagande beräknas kunna ske.

7.2 Om leveransförsening beror på något förhållande på Kundens sida, får Leverantören flytta fram Avtalad Leveransdag i den utsträckning som påkallas därav. Kunden skall därvid ersätta Leverantören för avtalade avgifter från ursprunglig Avtalad Leveransdag.

7.3 Om leveransförseningen ej kan anses ligga inom Leverantörens, eller av Leverantören anlita entreprenörs kontroll så äger Kunden ej rätt att häva leveransen.

## 8. Felavhjälpning, service och underhåll

8.1 Felanmälan skall ske till i Avtalet fastställd serviceorganisation. Innan felanmälan sker skall Kunden kontrollera att felet ej beror på den egna utrustningen eller på tjänster som tredje part levererar.

8.2 Leverantören är skyldig att snarast avhjälpa fel i Anslutningen till Fibernätet TRAMAN. Leverantören ansvarar ej för fel, avbrott eller annan driftsstörning på utrustning som ägs av Kunden eller annan eller om obehörigt ingrepp gjorts i Leverantörens utrustning.

8.3 Kunden är skyldig att betala ersättning för felsökning och förekommande felavhjälpning efter Leverantörens vid var tid gällande prislista om felet är av ett slag som Leverantören inte svarar för.

## 9. Ändringar i Fibernätet TRAMAN och Planerade driftsavbrott

9.1 Leverantören äger rätt att schemalägga driftsavbrott, så kallade servicefönster. Dessa anslås på Leverantörens hemsida, [www.tranasenergi.se](http://www.tranasenergi.se).

9.2 Leverantören äger rätt att tillfälligt stänga av Fibernätet TRAMAN och/eller vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till Fibernätet TRAMAN om det är påkallat av tekniska, underhålls, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl. Leverantören skall utföra sådana åtgärder skyndsamt och på ett sådant sätt att störningarna begränsas.

9.3 Leverantören äger rätt att med omedelbar verkan genomföra sådana förändringar i Fibernätet TRAMAN som följer av lag, förordning eller myndighetsbeslut.

## 10. Ersättning och ansvarsbegränsning

10.1 Har anslutningen till Fibernätet TRAMAN inte kunnat användas på grund av omständighet för vilken Leverantören svarar, har Kunden rätt att erhålla prisavdrag.

10.2 Kundens rätt till prisavdrag räknas från den tidpunkt då kunden anmält leveransförsening eller fel till Leverantören. Prisavdrag sker med ett belopp som motsvarar priset för leveransen under förseningens eller avbrottets varaktighet.

10.3 Rätt till prisavdrag föreligger inte för tid varunder Leverantören tillfälligt har kunnat erbjuda Kunden en alternativ lösning, som Kunden skäligen bör kunna godtaga. Rätt till prisavdrag eller skadestånd föreligger inte heller för avbrottstid/leveransförsening understigande 48 timmar.

10.4 Krav på ersättning skall för att kunna göras gällande framställas inom skälig tid efter det att den ersättningsgrundande omständigheten upptäckts eller borde ha upptäckts.

## 11 Stängning av anslutning

11.1 Stängning av anslutning innebär att Kundens anslutning bryts till dess att det förhållande som påkallat stängningen upphör.

11.2 Leverantören får, utan att det påverkar Leverantörens övriga rättigheter, stänga Anslutningen om:

- a. Kunden trots påminnelse ej betalat avgift eller annan ersättning inom tio (10) bankdagar från påminnelsen varvid avstängningen får ske tidigast tio (10) arbetsdagar efter aviseringen;
- b. Kunden trots begäran därom ej kopplat ur egen utrustning som stör annans eller teletrafiken i övrigt;
- c. Leverantören ej inom skälig tid medges möjlighet att undersöka och/eller åtgärda egen eller Kunden anslutna utrustning.
- d. Leverantören har befogad anledning att befara att kunden missbrukar Fibernätet TRAMAN

11.3 Kunden är skyldig att betala avgifter under den tid Anslutningen är stängd och att betala påkopplingsavgift i förekommande fall. Betalningsskyldigheten enligt denna punkt fortgår till dess avtalet eller avstängningen upphör.

## 12. Avtalstid och uppsägning

12.1 Avtal skall anses ha träffats när:

- Undertecknat Avtal har kommit Leverantören tillhanda eller när
- Leverantören, i förekommande fall, skriftligen har bekräftat beställning; eller
- om detta sker tidigare, när anslutningen eller tjänsten aktiverats för användning.

12.2 Avtalet gäller för tid som anges i Kontraktet.

12.3 Om part inte sagt upp avtalet 1 månad före avtalstidens utgång, förlängs avtalet att gälla tillsvidare, med 1 månads ömsesidig uppsägningstid räknat från tidpunkten för uppsägningen.

12.4 Uppsägning av avtalet skall ske skriftligen.

## 13. Förtida uppsägning

13.1 Kunden äger rätt att säga upp avtalet i förtid om denne flyttar från den adress som avtalet avser. Uppsägningstid på denna grund är 1 månad, räknat från tidpunkten för uppsägningen. Uppsägningen skall ske skriftligen och tillställas Leverantören. Uppsägningen skall ske skriftligen och tillställas Leverantören

13.2 Envar part äger rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan, om den andra parten begår väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidtaga rättelse inom en (1) månad från skriftlig uppmaning därom. Sådant förhållande som berättigar Leverantören att stänga anslutningen skall alltid vara att anse som ett väsentligt avtalsbrott oberoende av om Leverantören utfört stängning eller ej. Om stängning har skett får uppsägning ej ske efter det att rättelse har gjorts.

13.3 Säger Leverantören upp avtalet enl 13.2 har Leverantören rätt till ersättning med ett belopp motsvarande summan av kvarstående avgifter enligt avtalet eller, vid grov vårdslöshet från Kunden, den verkliga skadan.

## 14. Överlåtelse av avtalet

14.1 Leverantören äger rätt att utan Kundens samtycke överlåta avtalet. Den till vilken avtalet överläts övertar Leverantörens samtliga rättigheter och skyldigheter enligt avtalet.

14.2 Kunden äger ej rätt att överlåta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt avtalet utan Leverantörens skriftliga samtycke därtill.

## 15. Force majeure

15.1 Om part förhindras att fullgöra detta avtal av omständighet utanför dennes kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid avtalets träffande, och vars följder denne inte heller till rimlig kostnad skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, ska detta utgöra befrielsegrund som medför befrielse från prestationsskyldighet alternativt framflyttning av tidpunkt för prestation samt befrielse från påföljd.

15.2 Det åligger part, som önskar åberopa omständighet enl 15.1 att utan dröjsmål skriftligen underrätta den andra parten om uppkomsten därav liksom om dess upphörande. Om avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras på grund av sådan omständighet för längre tid än tre (3) månader, äger den andre parten, utan ersättningskyldighet, rätt att skriftligen frånträda avtalet med omedelbar verkan.

## 16. Giltighet och ändringar

16.1 Vid eventuella motstridigheter i avtalshandlingarna äger de företräde i följande ordning:

1. Avtalet
2. Särskilda villkor
3. Allmänna villkor

16.2 Leverantören äger rätt att under avtalstiden ändra i villkoren för Avtalet. Sådan ändring måste skriftligen godkännas av Kunden.

## 17. Underrättelser

17.1 Fakturor och andra underrättelser sänds genom brev eller e-post till parternas i Avtalet angivna eller senare genom skriftlig underrättelse till motparten uppgivna adresser.

17.2 Underrättelser om driftavbrott och störningar hålls om möjligt tillgänglig på Leverantörens hemsida [www.tranasenergi.se](http://www.tranasenergi.se).

## 18. Tvist

18.1 Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall om möjligt lösas genom förhandlingar mellan parterna. Tvisten kan prövas av Allmänna Reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig. För det fall tvisten ej kan lösas på detta sätt skall frågan prövas i allmän domstol med första instans i den ort där Leverantören har sin hemvist.

## Särskilda villkor fibernätet TRAMAN

### 1. Allmänt

1.1 Dessa Särskilda avtalsvillkor gäller utöver de vid var tid gällande Allmänna avtalsvillkor för Anslutning till Fibernätet TRAMAN. Dessa Särskilda avtalsvillkor gäller både privatpersoner och näringsidkare. Tillsammans med de övriga villkor som framgår av Kundens beställning utgör dessa Särskilda och Allmänna villkor avtalet mellan Leverantören och Kunden.

1.2 Bestämmelserna i dessa Särskilda villkor gäller före bestämmelserna i de Allmänna villkoren om konflikt mellan dessa föreligger.

### 2. Tillkommande förutsättningar

2.1 Felanmälan görs i första hand till tjänsteleverantören, och i andra hand till Tranås Energis kundservice.

2.2 Fakturering påbörjas första månadsskiftet efter upprättad anslutning.

2.3 Privatpersoner och företag hänvisas till de gällande villkoren för avtalsperioden. Därefter övergår avtalet till att vara löpande. Avtalet upphör att gälla sista datumet månaden efter verkställd uppsägning från endera parten.

2.4 Servicefönster för planerade avbrott är mellan tisdag och onsdag kl 24:00 – 05:00. Leverantören meddelar via hemsidan, [www.tranasenergi.se](http://www.tranasenergi.se), 7 dagar innan servicefönstret utnyttjas.