

1. Inledning

1.1 Dessa Allmänna villkor reglerar parternas rättigheter och skyldigheter avseende den nättjänst (Nättjänsten) som nätägaren Open Infra Operator AB, org nr 556964-5707 (Leverantören) tillhandahåller via sitt fibernät (Nätet) och som kunden (Kunden) nyttjar. Kundens namn och övriga uppgifter anges i det mellan Kunden och Leverantören ingångna avtalet gällande Nättjänsten (Avtalet). Dessa Allmänna villkor utgör en integrerad del av Avtalet och gäller om inte annat skriftligen har avtalats mellan parterna.

1.2 Leverantören tillhandahåller enligt detta Avtal endast själva Nättjänsten. Nättjänsten består av tjänster avseende underhåll, service och drift av nät, kommunikation och använd utrustning såsom fiberbox m m. Tjänster som avser tillhandahållande av bredband, telefoni eller TV, levereras av tredjepartsföretag som anslutit sig och finns tillgängliga i Nätet. För sådana tjänster tecknar Kunden separat avtal med av Kunden vald tjänsteleverantör.

1.3 Parternas rättigheter och skyldigheter gällande Kundens beställning och Leverantörens leverans av fiberanslutning till Nätet regleras i mellan parterna separat avtal om leverans av fiberanslutning.

1.4 Priset för tillhandahållande av Nättjänsten anges i det mellan parterna ingångna Avtalet avseende Nättjänsten, vilket finns tillgängligt via Leverantörens webbplats, www.openinfra.com, (Webbplatsen).

1.5 Kontaktuppgifter Leverantören: Open Infra Operator AB: Lings väg 2, 169 70 Solna, web: openinfra.com, e-post: kundtjanst@openinfra.com, telefon: 010 – 492 71 00

2. Leverantörens tillhandahållande av Nättjänsten

2.1 Leverantören ansvarar enligt detta Avtal för drift och underhåll av fiberbox och, i förekommande fall, fasadbox och annan utrustning som används för Kundens fiberanslutning, och som levereras av Leverantören. Leverantören ansvarar vidare för drift och underhåll av nät och uppkoppling till Kundens fastighet/lägenhet.

2.2 Kunden får endast använda fiberbox som Leverantören tillhandahåller. Kunden förbinder sig att följa av Leverantören lämnade anvisningar gällande hur utrymmet ska vara beskaffat där fiberboxen monteras.

2.3 Kunden får inte nyttja anslutningen till Nätet för annat ändamål än vad som anges i Avtalet med Leverantören. Detta innebär bl.a. – men inte uteslutande – att Kunden inte får sälja, upplåta, låna eller hyra ut, överföra, vidarebefordra eller på annat sätt låta tredje man eller obehörig använda Kundens anslutning till Nätet.

2.4 Utrustning som Kunden ansluter till Nätet ska alltid uppfylla de krav som från tid till annan gäller enligt gällande lagstiftning och myndighetsbeslut eller föreskrift samt

vad som anges i eller annars följer av Leverantörens anvisningar.

2.5 Vid eventuella störningar på grund av Kundens utrustning (hård- eller mjukvara) ska Kunden omedelbart på Leverantörens begäran koppla ur den störande utrustningen.

2.6 Kunden är införstådd med och accepterar att tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga åtgärder som Leverantören vidtar inom ramen för sitt åtagande kan påverka Nättjänsten. Leverantören ska vidta varje åtgärd skyndsamt och på ett sådant sätt att avbrott och störningar begränsas. Leverantören meddelar större och omfattande åtgärder och avvikelser som driftstatus på Webbplatsen samt rapporterar i förekommande fall till tjänsten Navet som drivs av Post- och telestyrelsen. Informationen om driftstatus som lämnas är generell och gäller för visst postnummerområde eller annat område, och inte enskilda kundförbindelser.

3. Support och felanmälan

3.1 Felanmälan av hastighetsproblem, driftstörningar, avbrott av tjänst och innehåll i tjänst ska göras till Tjänsteleverantören.

3.2 Felanmälan av kabelbrott och skada på fiberbox ska göras till Leverantören.

4. Säkerhet

4.1 Leverantören lämnar ingen garanti gällande säkerhet och obehöriga intrång i Nätet eller vad gäller använda tjänster. Kunden ansvarar således själv för såväl den digitala som fysiska säkerheten, inbegripet, men inte uteslutande, t.ex. brandvägg och skydd mot virus och annan skadlig kod.

5. Avgift, betalningsvillkor

5.1 För Nättjänsten debiteras en underhålls- och serviceavgift enligt vad som från tid till annan anges på Webbplatsen. Debitering sker under tid då Kunden har avtal om leverans av tjänster (bredband, telefoni eller tv), som är aktiva och anslutna i Nätet.

5.2 Underhålls- och serviceavgiften faktureras en (1) gång per kalenderår och ska vara Leverantörens tillhanda senast trettio (30) dagar räknat från fakturadatum. Erlagd avgift återbetalas ej. Detta gäller oavsett att Avtalet sagts upp eller upphör av annan orsak.

5.3 Utöver vad som i övrigt ingår i Nättjänsten ger underhålls- och serviceavgiften Kunden rätt till förmånligare pris vid felsökning, felavhjälpan och andra åtgärder relaterade till av Kunden använd utrustning. Gällande prislista för åtgärder som avses finns på Webbplatsen.

5.4 Leverantören har rätt att justera underhålls- och serviceavgiften för Nättjänsten, eller annan avgift som debiteras enligt Avtalet, om Leverantörens kostnader för att tillhandahålla Nättjänsten ökar efter Avtalets ingående till följd av t.ex. förhöjda kostnader för material, personal,

underleverantörer, tekniska förändringar eller på grund av valutakursförändring eller av annan orsak. Förändring av underhålls- och serviceavgift eller annat pris ska meddelas Kunden skriftligen till av Kunden senast till Leverantören anmäld e-postadress. Förändring ska meddelas senast tre (3) månader innan ändringen träder i kraft. Förändring av avgift anges även på Webbplatsen. Om Kunden inte godtar förändringen har Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande enligt bestämmelserna i punkt 6 nedan.

5.5 Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen. Kunden är även skyldig att betala lagstadgad ersättning för betalningspåminnelse och inkassokostnad. Om betalning inte sker i rätt tid, trots att femton (15) dagar förflutit efter skriftlig betalningspåminnelse, har Leverantören rätt att stänga av Kunden från nyttjande av Nättjänsten. Återinkoppling sker först efter att Kunden betalat samtliga avgifter samt Leverantörens kostnader för avstängning/återinkoppling.

5.6 Kunden ska skriftligen utan dröjsmål meddela Leverantören ändring av faktureringsadress. Invändning mot faktura ska göras skyndsamt och senast inom trettio (30) dagar efter mottagande.

6. Avtalsperiod, förtida upphörande

6.1 Avtalet mellan Leverantören och Kunden avseende Nättjänsten gäller från och med undertecknande och tills vidare. Avtalet kan sägas upp av båda parter till att upphöra vid det månadsskifte som inträffar närmast en (1) månad efter uppsägning. Uppsägning ska ske skriftligen.

6.2 Leverantören har rätt att avaktivera Kundens anslutning till Nätet vid Avtalets upphörande på grund av Kundens uppsägning. Avaktivering sker i sådant fall vid det månadsskifte då Avtalet upphör. Leverantören har även rätt att avaktivera Kundens anslutning till Nätet med omedelbar verkan vid Leverantörens uppsägning enligt punkt 6.4, 6.5 eller 6.6 nedan.

6.3 Leverantören har rätt att skriftligen säga upp Avtalet till omedelbart upphörande, helt eller delvis, om Kunden inte betalar faktura inom trettio (30) dagar efter angiven förfallodag, trots skriftlig påminnelse.

6.4 Leverantören har rätt att skriftligen säga upp Avtalet till omedelbart upphörande, helt eller delvis, om Kunden anslutit utrustning i strid med Avtalet eller dessa Allmänna villkor, eller i strid med Leverantörens instruktioner eller anvisningar, samt ej fränkopplat sådan utrustning omedelbart efter Leverantörens anmodan, om Kunden annars genom ingrepp eller annat handlande negativt påverkar Leverantörens Nät, Nättjänst eller system eller övriga Kunder, eller om Kunden åsidosätter sina skyldigheter gentemot tjänsteleverantör som levererar tjänster till Kunden genom Nätet.

6.5 Part äger rätt att skriftligen säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om den andra parten i väsentligt hänseende brister i sina skyldigheter enligt Avtalet, och inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar efter skriftligt påpekande, (förutsatt att rättelse kan ske), eller den andra parten försätts i konkurs, upptar ackordsförhandling, träder i likvidation, eller annars kan antas ha kommit på obestånd.

6.6 Vid Avtalets upphörande, oavsett skäl, har Leverantören rätt att avlägsna utrustning ägd av Leverantören från den fastighet, lägenhet eller byggnad där utrustningen installerats. Kunden förblir ansvarig för ytterligare avgifter enligt Avtalet om Kunden inte tillåter bortskaffandet av Leverantörens utrustning. Avtalets upphörande påverkar inte Kundens skyldighet att betala avtalade och förfallna belopp enligt Avtalet.

7. Ansvarsbegränsning

7.1 Leverantörens ansvar enligt Avtalet är begränsat till direkt skada. Leverantören ansvarar inte i något fall för följskada eller indirekt förlust. Leverantören ansvarar inte heller för olägenhet, skada eller förlust, inklusive förlust av data, som orsakats genom avbrott eller störningar i Nätet.

7.2 Leverantören är inte ansvarig för fel eller brist i Nättjänsten som beror på Kundens eget ingrepp i använd utrustning (dator, router, box, kablar e d), eller som annars beror på Kunden. För felavhjälpande i sådant fall debiteras Kunden en avgift enligt Leverantörens från tid till annan gällande prislista, tillgänglig på Webbplatsen.

7.3 Leverantören ansvarar inte för intrång eller skador som Kunden tillfogas genom åtgärd av tredje part.

7.4 Leverantören är befriad från ansvar och påföljd om fullgörandet av visst åtagande enligt Avtalet förhindras eller väsentligen försvåras eller försenas av omständigheter utanför Leverantörens kontroll som inte skäligen kunnat förutses eller undvikas, såsom naturkatastrof, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, omfattande eldsvåda, avbrott i strömförsörjning, avbrott i allmänna kommunikationer, samhällsfarlig smittspridning genom epidemi/pandemi, explosion, terrordåd, krigshandling, import- eller leveranshinder eller -restriktioner, blockad, strejk, myndighetsbeslut, författningsändringar eller annan liknande händelse. Varar omständighet som nu sagts längre än nittio (90) dagar har Leverantören rätt att frånträda Avtalet utan påföljd genom skriftligt meddelande till Kunden.

7.5 Leverantörens ansvar enligt Avtalet är för varje skadetillfälle, såvitt inte Leverantören handlat uppsåtligt eller grovt vårdslöst, begränsat till ett (1) prisbasbelopp enligt vad som fastställs årligen av regeringen enligt socialförsäkringsbalken (2010:110).

8. Immateriella rättigheter

8.1 Leverantören, och/eller dess licensgivare, har full äganderätt och innehar samtliga immateriella rättigheter till av Leverantören tillhandahållen programvara, manualer och annan dokumentation samt utrustning som används för Nättjänsten. Programvara som i förekommande fall upplåts till Kunden får inte ändras eller kopieras och inte överlåtas eller upplåtas vidare, och får endast användas på icke exklusiv basis i samband med Kundens nyttjande av Nättjänsten.

9. Ändringar av Nättjänsten

9.1 Leverantören har rätt att utan föregående underrättelse till Kunden utföra ändringar i Nättjänsten, eller hur Nättjänsten tillhandahålls, som är utan eller endast har ringa betydelse för Kunden, eller som inte annat än i ringa utsträckning påverkar Nättjänstens innehåll. Väsentliga förändringar av Nättjänsten ska meddelas Kunden skriftligen senast två (2) månader innan ändringen träder i kraft, till av Kunden senast till Leverantören anmäld e-postadress.

9.2 Om ändring av Nättjänsten utgör en väsentlig förändring och Kunden inte godtar förändringen, har Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande enligt bestämmelserna i punkt 6 ovan.

10. Personuppgifter

10.1 Leverantören behandlar personuppgifter i enlighet med gällande lagar och föreskrifter. Open Infra Operator AB är personuppgiftsansvarig för den behandlingen av personuppgifter som sker med anledning av Avtalet. Närmare om personuppgiftsbehandling och bl.a. de rättigheter som Kunder som är privatpersoner har enligt dataskyddslagstiftningen, framgår av Leverantörens Integritetspolicy som finns på Webbplatsen.

11. Överlåtelse

11.1 Part har inte rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet utan föregående skriftligt godkännande från den andra parten. Leverantören har dock rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annat bolag inom samma koncern eller till tredje part som förvärvat den verksamhet som Leverantören bedriver. Leverantören har också rätt att överlåta rätten att motta betalning enligt Avtalet.

12. Ändringar eller tillägg

12.1 Ändringar eller tillägg till parternas Avtal, inklusive vad som anges i dessa Allmänna villkor, ska för att vara bindande upprättas skriftligen och undertecknas av Kunden och behörig företrädare för Leverantören.

12.2 Oavsett punkt 12.1, har Leverantören rätt att ändra underhålls- och serviceavgift eller annan avgift, eller att göra ändringar av Nättjänsten, enligt vad som sågs i punkt 5.4 respektive punkt 9.1 ovan.

13. Tvist

13.1 Tvist rörande Avtalet ska i första hand lösas i godo mellan Leverantören och Kunden. Om det inte går kan Kunden söka rådgivning hos telekomradgivarna.se eller låta tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN), som ger en rekommendation om hur tvisten bör lösas. I sista hand ska tvist avgöras av allmän domstol.