

Allmänna och särskilda villkor för Fiberkraft Privat

Allmänna villkor

1. INLEDNING

1.1 Dessa villkor gäller när Älvsborgs Larmcentral AB, org.nr 556754-0876, under varumärket ("Fiberkraft") tillhandahåller internetanslutningstjänster ("Tjänst/er") och utrustning ("Utrustning") till konsument.

1.2 Tjänstens närmare innehåll, såsom tillgängliga internethastighetstjänster och övriga funktioner, anges i vid var tid gällande beskrivningar på <https://fiberkraft.nu>

2. AVTAL

2.1 För att ingå avtal avseende Tjänsterna krävs att du är privatperson, samt är myndig eller har förmyndarens samtycke. Observera att detta innebär att du inte kan teckna avtal i egenskap av näringsidkare (t.ex. för användning i ditt bolag eller enskilda firma).

2.2 Avtalet mellan dig och Fiberkraft ("Avtalet") omfattar:

1. Fiberkrafts bekräftelse av din beställning, inkl. den avtalssammanfattning som du i tillämpliga fall tillhandahålls i samband med beställning av en elektronisk kommunikationstjänst (exempelvis bredband),
2. De särskilda villkor som gäller för beställda Tjänster och Utrustning (om tillämpligt)
3. Dessa allmänna villkor

2.3 Vid motstridigheter mellan dessa dokument gäller de i ovan angiven ordning. Vid var tid gällande allmänna villkor, särskilda villkor och prislistor finns på <https://fiberkraft.nu>.

2.4 Avtalet är ingånget när du gjort en beställning, och Fiberkraft har bekräftat denna beställning. Bekräftelsen kan ske via olika kanaler, såsom e-post, via www.fiberkraft.nu, telefon, brev eller webbportal som tillhandahålls av öppet nät, stadsnät eller kommunikationsoperatör.

2.5 För det fall du får en avtalssammanfattning först efter Avtalets ingående, är Avtalet bindande för dig först när du fått del av avtalssammanfattning och bekräftat din vilja att ingå Avtalet.

3. KREDITPRÖVNING

3.1 Fiberkraft har rätt att göra en kreditprövning av dig i samband med eller efter att en beställning har gjorts. Detta säkerställer att du har en tillräcklig kreditvärdighet för att kunna ingå Avtalet.

3.2 Fiberkraft har även rätt att göra ny kreditprövning under avtalstiden om det finns skäl för det. Detta kan exempelvis bli aktuellt om din ekonomiska situation förändras.

3.3 Vid bristfällig kreditvärdighet har Fiberkraft rätt att säga upp hela eller delar av avtalet enligt punkt 12.1. Detta innebär att Fiberkraft kan välja att inte tillhandahålla vissa tjänster eller produkter till dig.

4. BETALNING

4.1 Du är skyldig att betala de fasta och rörliga avgifter som framgår av avtalsvillkoren för respektive Tjänst, för eventuell Utrustning samt enligt Fiberkrafts vid var tid gällande prislista. Aktuell information om priser och avgifter finns tillgänglig på <https://fiberkraft.nu>. Du kan även kontakta Fiberkrafts kundservice för att få information om aktuella priser.

4.2 Om du har valt e-postfaktura men den angivna e-postadressen är felaktig, eller om fakturan av annan anledning inte når din e-post, har Fiberkraft rätt att mot en avgift skicka en pappersfaktura i stället.

4.3 Om betalning inte inkommer i tid har Fiberkraft rätt att ta ut dröjsmålsränta enligt räntelagen samt påminnelse- och inkassoavgifter enligt lag.

5. KOMMUNIKATION

- 5.1 E-postmeddelanden som skickas till den e-postadress som du har uppgett anses ha nått dig samma dag.
- 5.2 Brev som skickas till din senast angivna postadress anses ha nått dig tre vardagar efter avsändandet.
- 5.3 SMS som skickas till det telefonnummer som du har uppgett till Fiberkraft anses ha nått dig samma dag.
- 5.4 Meddelanden som skickas via sociala medier anses ha nått mottagaren samma dag.

6. KUNDSERVICE OCH UNDERHÅLL

- 6.1 Vid behov av service och underhåll kan du, om inte annat avtalats, kontakta Fiberkrafts kundservice. På <https://fiberkraft.nu> finns information om öppettider och kontaktvägar för kundservice.
- 6.2 Fiberkraft är inte skyldiga att åtgärda fel eller ge support gällande datorutrustning, nätverkskort, router, telefon, operativsystem eller programvara som inte tillhandahållits av Fiberkraft.
- 6.3 Fiberkraft har rätt att via internet genomföra uppdateringar, underhåll och ändringar av Utrustning som Fiberkraft tillhandahåller eller hänvisar dig till, och som du använder för att ansluta till eller använda Tjänsten. Du är skyldig att göra sådan Utrustning tillgänglig för Fiberkraft för detta ändamål.

7. DINA ÅTAGANDEN OCH SKYLDIGHETER

- 7.1 Tjänsterna är avsedda för normalt privat bruk och användning av dig och ditt hushåll. Du får inte använda eller upplåta Tjänsterna i syfte att vidareförsälja dem eller för andra kommersiella ändamål.
- 7.2 Du är skyldig att iaktta Fiberkrafts anvisningar och gällande lagar och regler vid användning av Tjänsterna. För att kunna använda Tjänsterna krävs bl.a. att du har gjort inställningar och har tillgång till nödvändig utrustning, såsom anslutningar och hårdvara, i enlighet med Fiberkrafts anvisningar.
- 7.3 Du ansvarar för användningen av Tjänsterna, även om de används av någon annan. Du ska förvara användarnamn, lösenord och andra uppgifter som du använder för att få tillgång till Tjänsterna på ett säkert sätt så att obehöriga inte kan få tillgång till dem.

8. FELANMÄLAN OCH REKLAMATION

- 8.1 Om du upptäcker fel eller avbrott i Tjänsten, ska du anmäla (reklamera) detta till Fiberkraft. Fiberkraft ska därefter åtgärda fel eller avbrott som Fiberkraft ansvarar för inom skälig tid från din felanmälan.
- 8.2 Fiberkraft är inte ansvariga för fel eller avbrott som beror på dig eller något förhållande som du ansvarar för, eller andra omständigheter som Fiberkraft inte råder över.
- 8.3 Fiberkraft är inte ansvariga för fel eller avbrott som uppstår under a) den tid då Fiberkraft genomför planerat och nödvändigt underhåll av Tjänsten, eller b) den tid då Tjänsten varit avstängd med stöd av punkt 12.
- 8.4 Om Fiberkraft efter felanmälan åtgärdar ett fel eller avbrott som beror på dig eller något förhållande som du ansvarar för, har Fiberkraft rätt till ersättning för felsökningsarbete och relaterade kostnader.
- 8.5 För att Fiberkraft ska kunna åtgärda fel och avbrott är du skyldig att via e-post, telefon eller på annat lämpligt sätt medverka vid felsökning och avhjälpning. Fiberkraft avgör vilket sätt som är lämpligt beroende på omständigheterna.
- 8.6 Du har rätt till prisavdrag om Tjänsten inte kunnat användas på grund av fel eller avbrott som beror på Fiberkraft. Prisavdraget ska beräknas i förhållande till felets eller avbrottets varaktighet, räknat i hela dygn från den tidpunkt som felet eller avbrottet anmäldes till Fiberkrafts kundservice och till dess att Tjänsten återigen är tillgänglig. Avdrag görs med det belopp som motsvarar den aktuella Tjänstens fasta avgift under felets eller avbrottets varaktighet, om inte annat följer av de särskilda villkoren för den aktuella Tjänsten.
- 8.7 Om du inte medverkar vid felsökning eller åtgärd utgår inget prisavdrag för avbrottstid som rimligen kunnat undvikas om du medverkat på avtalat sätt.

8.8 Du måste begära prisavdrag inom 6 månader efter att felet eller avbrottet åtgärdats. Därefter förlorar du rätten till prisavdrag.

8.9 Prisavdrag regleras normalt genom kreditering på nästa faktura.

9. ANSVARSBEGRÄNSNING

9.1 Fiberkraft ansvarar endast för direkta skador som du drabbas av på grund av Fiberkrafts vårdslöshet. Du har därmed inte rätt till ersättning för indirekta skador, såsom utebliven vinst eller inkomstförlust.

9.2 Fiberkraft kontrollerar och värderar inte innehållet i den information som du skickar eller tar emot. Fiberkraft ansvarar därför inte för fel eller skador som beror på innehållet i den information som förmedlas via Tjänsten.

9.3 I den utsträckning som inte följer av villkoren för särskilda kompletterande Tjänster som Fiberkraft tillhandahåller, ansvarar Fiberkraft inte heller för skador orsakade av skadlig kod som datavirus, obehörigt intrång, försening, förvanskning eller förlust av data som uppstår vid användning av Tjänsten.

9.4 Fiberkraft ansvarar inte för skadeståndsskyldighet mot tredje part.

9.5 Begränsningarna i Fiberkrafts ansvar ovan gäller inte om Fiberkraft orsakat skadan med uppsåt eller genom grov vårdslöshet, eller om Fiberkraft är ansvarig enligt lag.

10. AVTALSTID, BINDNINGSTID OCH UPPSÄGNINGSTID

10.1 Om inget annat sägs i dessa villkor eller följer av Avtalet löper avtalet tills vidare med en månads uppsägningstid.

10.2 Om parterna har kommit överens om en viss bindningstid gäller följande: Om du vill säga upp Avtalet med verkan från bindningstidens utgång måste uppsägning ske senast en månad före bindningstidens utgång. I annat fall förlängs avtalet automatiskt tills vidare med en månads uppsägningstid.

10.3 Om du avslutar Avtalet under pågående bindningstid är du skyldig att betala fasta avgifter för återstående bindningstid.

11. UPPSÄGNING PÅ DIN BEGÄRAN

11.1 Om uppsägning sker på din begäran rekommenderas du kontakta Fiberkrafts kundservice i enlighet med de kontaktvägar som finns på <https://fiberkraft.nu>.

11.2 Om Fiberkraft har skäl att kontrollera riktigheten av uppsägningen får Fiberkraft begära skriftlig bekräftelse från dig.

11.3 Din uppsägning ska skriftligen bekräftas av Fiberkraft med besked om datum för Avtalets upphörande.

11.4 Vid dödsfall kan företrädare för ditt dödsbo mot uppvisande av bestyrkt kopia av dödsfallsintyg säga upp Avtalet till upphörande vid utgången av den kalendermånad då Fiberkraft får vetskap om dödsfallet. I annat fall övergår Avtalet att gälla gentemot dödsboet.

12. UPPSÄGNING OCH AVSTÄNGNING

12.1 Om Fiberkraft efter kreditprövning eller på annat sätt har befogad anledning att ifrågasätta din betalningsförmåga har Fiberkraft rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

12.2 Om Fiberkrafts rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten till den fastighet där Tjänsten nyttjas upphör till följd av att Fiberkrafts avtal om anslutning till fastigheten upphör att gälla, har Fiberkraft rätt att säga upp Avtalet med en månads uppsägningstid. Om Avtalet har en fast bindningstid upphör Avtalet att gälla när bindningstiden har gått ut, dock senast till det datum då Fiberkraft inte längre kan leverera Tjänsten på angiven adress.

12.3 I det fall Fiberkraft med fog misstänker att du inte använder Tjänsten för normalt privat bruk, eller annars använder Tjänsten i strid med Avtalet, har Fiberkraft rätt att omedelbart stänga av Tjänsten om Fiberkraft finner det lämpligt. Som ej normalt privat bruk anses exempelvis olika typer av samtrafik, att orsaka skada eller störning som drabbar Fiberkraft, Fiberkrafts system eller annan genom exempelvis spamming, spridande av datavirus eller annan skadlig datakod.

12.4 Om det inte finns särskilda skäl kommer du normalt att förvarnas innan avstängning sker, och få möjlighet att omedelbart vidta rättelse.

12.5 Fiberkraft får också stänga av Tjänst om (a) sådan skyldighet följer av lag, (b) du, trots påminnelse, inte betalar faktura avseende Tjänsten inom angiven tid, eller (c) du begär det.

12.6 Du är skyldig att betala fast avgift för Tjänsten även under den tid Tjänsten är avstängd.

12.7 Om Tjänsten åter sätts i bruk efter avstängning, har Fiberkraft rätt att debitera Kunden en administrativ avgift enligt Fiberkrafts då gällande prislista.

12.8 Om Fiberkraft finner att du använder Tjänsten i strid med Avtalet eller på annat sätt missbrukar Tjänsten så att skada, eller uppenbar risk för skada uppkommer för Fiberkraft eller tredje man, har Fiberkraft rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Innan uppsägning sker ska du få möjlighet att omedelbart vidta rättelse om så är möjligt.

12.9 Fiberkraft har alltid rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Tjänsten stängts av med stöd av dessa villkor och du inte vidtagit rättelse inom godtagbar tid.

12.10 Fiberkraft har även rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om du är i väsentligt dröjsmål med betalning eller gör dig skyldig till upprepade betalningsdröjsmål som inte är ringa.

12.11 Som väsentligt dröjsmål ska anses om du, trots avstängning av Tjänsten p g a betalningsdröjsmål, inte betalar förfallen faktura inom 15 dagar efter det att avstängningen påbörjats.

13. ÖVERLÅTELSE AV AVTALET

13.1 Du får inte överlåta Avtalet till annan utan medgivande från Fiberkraft. Begäran om överlåtelse ska göras på det sätt anges på <https://fiberkraft.nu>. Vid överlåtelse förbehåller sig Fiberkraft rätten att ta ut en administrativ avgift enligt Fiberkrafts då gällande prislista.

13.2 Fiberkraft har rätt att utan ditt medgivande överlåta eller upplåta sina rättigheter enligt Avtalet till annan part i samband med förvärv av den verksamhet som tillhandahåller Tjänsten eller som har förvärvat kundfordran.

14. ADRESSÄNDRING ELLER FLYTT

14.1 Du ansvarar för att till Fiberkraft angiven kontaktinformation är korrekt. Du måste meddela Fiberkraft om ändring av besöks-, post-, faktura- och e-postadress, samt andra kontaktuppgifter och uppgifter om leverans av Tjänsten i god tid innan uppgifterna ändrats.

14.2 Du är ansvarig för nyttjandet av Tjänsten på den adress till vilken Tjänsten levereras enligt de uppgifter du lämnat till Fiberkraft.

14.3 Du är skyldig att fullfölja Avtalet även om du flyttar till en ny adress.

14.4 Om du vill att leverans av Tjänsten flyttas till din nya adress måste du meddela detta till Fiberkraft minst 30 dagar i förväg. Därefter meddelar Fiberkraft om Tjänsten kan levereras till din nya adress. Fiberkraft tar inget ansvar för avbrott i leverans av Tjänsten i samband med flytt av leveransadress som beror på att Fiberkraft har fått nödvändiga uppgifter från dig för sent.

14.5 Fiberkraft förbehåller sig rätten att debitera en särskild flyttavgift enligt Fiberkrafts då gällande prislista.

14.6 Om du har kvar bindningstid på Avtalet och flyttar till en annan adress till vilken Tjänsten inte kan flyttas, har Fiberkraft rätt att fakturera en slutavgift motsvarande återstående avgifter under bindningstiden.

15. ÄNDRING AV TJÄNSTEN, AVGIFT ELLER VILLKOR

15.1 Fiberkraft har rätt att ändra Avtalet, Tjänsterna eller tillämpliga priser avgifter, exempelvis till följd av förändrade förhållanden som påverkar Fiberkrafts affärsmässiga eller tekniska möjligheter att tillhandahålla Tjänsten.

15.2 Villkorsändring ska aviseras minst en månad i förväg genom meddelande på www.fiberkraft.nu, brev eller epost till berörda kunder. Du har vid villkorsändring rätt att säga upp Avtalet utan ytterligare kostnad, under förutsättning att uppsägning sker senast tre månader från att du

informerats om ändringen. Om parterna har överenskommit om bindningstid för Tjänsterna, träder dock villkorsändringen i kraft tidigast vid utgången av bindningstiden.

15.3 Punkt 15.2 gäller inte ändring som är enbart till fördel för dig, rent administrativ utan negativa konsekvenser för dig, eller krävs för att Avtalet ska vara förenligt med unionsrätt eller nationell rätt. Sådan ändring kan således ske omgående, även under eventuell bindningstid.

16. FORCE MAJEURE

16.1 Part är befriad från ansvar för avtalsbrott om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som parten inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet ska bl.a. anses blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, pandemi, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter av samma slag.

17. TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

17.1 Svensk lag är tillämplig på Avtalet.

17.2 Eventuell tvist mellan dig och Fiberkraft ska slutligen avgöras av svensk domstol.

17.3 Tvist kan även prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm (<https://www.arn.se>), i den mån nämnden är behörig och tvisten lämpar sig för nämndens prövning. Allmänna reklamationsnämndens beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas.

Särskilda villkor

18. BREDBAND

18.1 Den hastighet med vilken du är uppkopplad mot internet genom användande av Tjänsten framgår av avtalat abonnemang. Den faktiska hastigheten kan variera beroende på exempelvis nätets tekniska förutsättningar, belastning och andra omständigheter som påverkar överföringen.

.

19. KÖP AV UTRUSTNING

19.1 Utrustningen levereras som postpaket till den adress som du uppgivit i din beställning, eller till närmaste avhämtningsställe. Fiberkraft har rätt att ta ut en fraktagift som framgår på <https://fiberkraft.nu>. Om Utrustningen inte har avhämtats inom aviserad tid och paketet returneras har Fiberkraft rätt att debitera en returavgift enligt gällande prislista.

19.2 Utrustningen levereras normalt inom två till fem arbetsdagar om inte annat framgår av Fiberkrafts webbsida.