Gällande från 2022-06-03

1 Inledande bestämmelser

1.1 Dessa allmänna avtalsvillkor gäller vid användande av tjänsten och gäller tills vidare från det att dessa allmänna avtalsvillkor träder i kraft för kunder som ingår nytt avtal eller förlängning av befintliga avtal efter att innevarande avtalsperiod löpt ut, dock ej TV-tjänst.
1.2 Vid motstridiga uppgifter i avtalshandlingarna gäller de i följande ordning, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat:
1. Eventuella skriftliga särskilda överenskommelser
2. Avtal
3. Eventuellt produktblad
4. Dessa allmänna avtalsvillkor

Ingående av avtal
1.3 Genom beställningen godkänner kunden att GavleNet utför en undersökning för att kontrollera om tjänsten kan nyttjas i aktuell fastighet. Om inga tekniska eller andra hinder föreligger träder avtalet i kraft när GavleNet godkänt kundens beställning eller, om detta sker tidigare, när GavleNet börjat tillhandahålla tjänsten.
1.4 GavleNet förbehåller sig rätten att avböja att ingå avtal med kund efter en samlad bedömning inklusive kreditprövning. Vid denna samlade bedömning tas bland annat hänsyn till om kunden följt gällande avtalsvillkor i eventuell tidigare relation med Gävle Energi.

Särskilda överenskommelser
1.5 Eventuella särskilda överenskommelser till avtalet ingås skriftligen för att vara gällande.

Definitioner
1.6 I dessa allmänna avtalsvillkor avses med
avtalet: avtalet mellan parterna innefattande samtliga avtalshandlingar enligt punkt 1.2.
fastighetsnät: fiber eller kopparledning från överlämningspunkt till lokaler eller lägenheter i byggnad inom fastighet.
identifieringsuppgifter etc.: till tjänsten anknutna användarkoder, nummer, identifieringsuppgifter och adresser avsedda för kunden.
kunden: konsument eller juridisk person som ingått avtal avseende tjänsten med GavleNet.
konsument: fysisk person som använder tjänsten i huvudsak utanför näringsverksamhet. kundens utrustning: den utrustning som kunden själv anskaffar för att nyttja tjänsten. kundplacerad utrustning: utrustning som är monterad eller placerad i byggnad hos kunden och som, om inte annat avtalats, ägs av GavleNet eller annan leverantör.
normalt bruk: avsedd användning och endast genom tjänster som tillhandahålls av GavleNet. Vid avtal med konsument avses användning inom hushållet. Vid avtal med juridisk person avses användning inom dennes verksamhet.
tjänsten: nättjänster genom Gävle Energi AB som tillhandahålls under benämningen GavleNet.
överlämningspunkt: den plats där tjänsten överlämnas från GavleNet till kunden.

2. Kunden

Kontaktuppgifter
2.1 GavleNet ska av kunden hållas underrättad om vid var tid aktuella kontaktuppgifter, såsom namn på kontaktperson, telefonnummer, e-postadress samt postadress. Ändrade kontaktuppgifter ska meddelas till GavleNets kundservice.

Integritet och personuppgifter
2.2 Kundens personliga integritet är viktig för GavleNet. I Gävle Energis Integritets- och Personuppgiftspolicy (https://www.gavlenet.se/kundservice/konsumentratt/behandling-av-personuppgifter/) finns mer information om GavleNets behandling av personuppgifter, rättslig grund för behandling, lagringstid, kundens rättigheter samt var man kan vända sig för information eller rättelse.

Identifieringsuppgifter etc.
2.3 GavleNet har rätt att med kundens medgivande välja identifieringsuppgifter etc. De förblir i GavleNets ägo även efter det att avtalet upphört.
2.4 GavleNets skyldighet att tillhandahålla identifieringsuppgifter etc. till tredje person framgår av lagen (2022:482) om elektronisk kommunikation.
2.5 Identifieringsuppgifter etc. kan mot en avgift ändras på kundens begäran.
2.6 GavleNet har rätt att ändra på identifieringsuppgifter etc. om så krävs på grund av myndighets bestämmelser eller datasäkerhetsskäl eller andra tekniska orsaker. GavleNet meddelar kunden om sådana förändringar snarast och om möjligt minst en (1) månad innan ändringen träder i kraft.

Kreditprövning
2.7 GavleNet har rätt att vid behov inhämta kreditupplysning och göra en kreditprövning beträffande kunden.

3 Information och meddelanden

3.1 Allmän information hålls tillgänglig på GavleNets hemsida www.gavlenet.se.
3.2 Förutom direktkontakt med kunden kan meddelanden skickas antingen i samband med faktura, via brev eller e-post alternativt via sms. E-postmeddelande till kunden på av denne uppgiven e-postadress eller sms till av kunden uppgivet mobilnummer ska anses kommit denne tillhanda samma dag som det avsändes. Brev avsänt till av kunden uppgiven postadress ska anses mottaget senast sju (7) dagar efter meddelandet avsänts om det inte anses sannolikt att meddelandet anlänt därefter.
3.3 Skriftliga meddelanden till GavleNet skickas till kundservice via brev eller e-post enligt adressuppgifter på hemsidan.

4 Förutsättningar för leverans av tjänsten

4.1 Leverans av tjänsten förutsätter att fastighetsägaren eller en relevant ekonomisk förening, eller en kommunikationsoperatör tecknat särskilt avtal med Gävle Energi eller annan leverantör avseende anslutning av fastigheten till Gävle Energis eller annan leverantörs nät.
4.2 Om avtal avseende anslutning av fastigheten tecknats med annan leverantör än Gävle Energi, förutsätter leveransen av tjänsten även att anslutningsavtal mellan GavleNet och den andra leverantören träffats om distribution av tjänsten till och/eller genom fastighetsnätet på gällande fastighet samt att eventuellt fastighetsnät är i bruk.
4.3 Kunden svarar för att erforderliga tillstånd finns för etablering i fastigheten.

5 Tjänsten

5.1 GavleNet ska tillhandahålla tjänsten på ett fackmannamässigt sätt i överensstämmelse med avtalet.
5.2 Kapaciteten för tjänsten är beroende av den kapacitet som de ingående datanäten erbjuder, vilket kan variera. Kundens utrustning kan begränsa överföringshastigheten, t.ex. vid trådlös anslutning.
5.3 GavleNet garanterar ingen säkerhet mot intrång.

Kundens användning av tjänsten
5.4 Kunden ansvarar för att tjänsten används för normalt bruk. Annat nyttjande av tjänsten är inte tillåten i någon form. Samtrafik, delning och vidareförsäljning är inte tillåten utan GavleNets skriftliga medgivande.
5.5 Kunden är ansvarig för innehållet i all kommunikation och alla de aktiviteter som utförs på Internet eller i de system som kunden är uppkopplad till eller via. Kunden svarar således själv fullt ut för egen användning och annan genom av kunden möjliggjord användning av tjänsten orsakad skada såsom intrång, skada mot tredje person eller lagbrott. Kunden svarar även för när någon använt tjänsten utan tillåtelse under förutsättning att den otillåtna användningen inte möjliggjorts genom GavleNets försorg.
5.6 Kunden får inte göra obehörigt intrång i anslutna nät och datorresurser, varken GavleNets eller annans, samt inte obehörigt förstöra eller förvanska information i nätet. Kunden ska i övrigt följa gällande lagstiftning vid användning av tjänsten. Vid missbruk kan tjänsten stängas enligt punkt 5.33-5.34.

Underleverantör
5.7 GavleNet har rätt att anlita underleverantör för att helt eller delvis fullgöra sina åtaganden enligt avtalet.

Modifiering av tjänsten
5.8 GavleNet äger rätt att utan föregående underrättelse till kunden samt under pågående avtalsperiod utföra ändringar i själva tjänsten
a) som ej avsevärt påverkar tjänstens funktion,
b) om kundens användning av tjänsten medför risk för skada för GavleNet eller tredje person, eller
c) om GavleNet är skyldigt att ändra tjänsten eller avtalsvillkoren på grund av ändrad bestämmelse i lag, författning eller på grund av domstols- eller myndighetsbeslut.

5.9 Den tekniska utvecklingen kan komma att medföra att GavleNet önskar upphöra med tillhandahållande av tjänsten för att ersätta denna med annan likvärdig eller förbättrad tjänst avseende teknisk prestanda och/eller funktionalitet.
5.10 Större förändring av tjänsten som inte beror på kundens eget agerande i strid med avtalet eller på grund av lagändring, domstols- eller myndighetsbeslut aviseras skriftligt på lämpligt sätt senast en (1) månad i förväg. Kundens möjlighet att säga upp avtalet på grund av villkorsändring framgår av punkt 7.4.

Abonnemangsavgifter
5.11 Kunden förbinder sig att, under avtalstiden och till dess avtalet upphör, mot faktura betala avtalade abonnemangsavgifter enligt vid var tid gällande prislista. GavleNet har rätt att påbörja debitering samma dag som tjänsten aktiveras.
5.12 Kundens skyldighet att betala abonnemangsavgiften gäller även för de fall tjänsten är stängd på grund av punkt 5.33-5.35.
5.13 Om GavleNet har skäl att befara att kunden inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser, har GavleNet rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning för fortsatt nyttjande av tjänsten.
5.14 Avgiftsändring sker genom att ändringen införs i prislistan. Avgiftshöjning får dock ske tidigast en (1) månad efter det att kunden meddelats om ändringen.

5.15 Även om avtalet gäller med en särskild bindningstid får avgiftsändring genomföras gentemot kunden om ändringen är förorsakad av ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter, höjda priser från underleverantör eller ändrad lagstiftning. Kundens möjlighet att säga upp avtalet på grund av avgiftsändring framgår av punkt 7.4.

Betalningsvillkor
5.16 Kunden ska betala faktura senast den dag som anges på fakturan. Betalning har skett när den kommit GavleNet tillhanda. GavleNet har rätt att ta ut fakturaavgift vilken framgår av vid var tid gällande prislista. Ändring av fakturaavgift meddelas senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft.
5.17 Invändning mot faktura ska för att kunna göras gällande framföras skriftligen och inom skälig tid till GavleNet. En invändning mot faktura som sker inom två (2) månader anses alltid inkommen inom skälig tid.
5.18 Om kunden inte fullgjort betalningen senast på förfallodagen har GavleNet rätt till ersättning för betalningspåminnelser och inkassokostnader samt till dröjsmålsränta enligt lag.

Kundplacerad utrustning
5.19 GavleNet, alternativt annan leverantör, får installera och ha kundplacerad utrustning som är nödvändig för tjänstens funktion i kundens utrymmen. GavleNet, alternativt annan leverantör, behåller äganderätten till kundplacerad utrustning, om inget annat avtalats. Någon annan än kunden har inte rätt att nyttja den kundplacerade utrustningen, om inget annat avtalats.
5.20 Kunden förbinder sig att vara aktsam om den kundplacerade utrustningen, vilket även innefattar försiktighetsåtgärder såsom exempelvis urkoppling av strömförsörjning vid åska när risk för blixtnedslag föreligger eller att den kundplacerade utrustningen är strömsatt i utrymmen med minusgrader.
5.21 Kunden får inte utan GavleNets skriftliga medgivande göra några ingrepp, ändringar eller tillägg i den kundplacerade utrustningen samt i övrig fiberinstallation. Monterad fiber och kundplacerad utrustning får ej flyttas. Kunden är ersättningsskyldig för förlorad eller skadad kundplacerad utrustning inklusive kostnader för eventuell nedmontering och installation av ny kundplacerad utrustning. Kunden svarar även mot tredje person för all skada som användningen av den kundplacerade utrustningen eventuellt förorsakar.
5.22 Kunden ansvarar för och bekostar den elanslutning och elström som behövs för den kundplacerade utrustningen.

Kundens utrustning
5.23 För att tillfullo kunna nyttja valda tjänster ska kundens utrustning ha erforderlig överföringskapacitet.
5.24 Kunden är skyldig att omedelbart koppla ur utrustning som stör data- och/eller teletrafik. Om urkoppling inte sker trots anmaning är kunden ansvarig för den skada som därigenom uppkommer. Återinkoppling bekostas av kunden.
5.25 GavleNet eller dess samarbetspartners kan rekommendera kunden lämplig utrustning för att nyttja tjänsten. Detta innebär dock inte att GavleNet eller dess samarbetspartners ansvarar för sådan extern utrustning.

Tillträde till utrymmen
5.26 Kunden är skyldig att på begäran omgående ge GavleNet, eller av denne utsedd underleverantör, tillträde till nödvändiga utrymmen för att undersöka kundplacerad utrustning. Kunden har rätt att närvara vid en sådan undersökning.

Felanmälan och felavhjälpning
5.27 Om ett fel uppstår ska kunden kontrollera att felet ej beror på kundens utrustning. Om felet inte beror på kundens utrustning ska felanmälan ske till GavleNets support enligt det förfarande som framgår på GavleNets hemsida. GavleNet ersätter inte kunden för eventuella kostnader för undersökning av kundens utrustning.
5.28 Om fel eller avbrott i tjänsten uppstår ska GavleNet åtgärda felet eller avbrottet inom skälig tid från felanmälan eller reklamation eller enligt avtalet. Som fel anses inte sådant fel som inte hindrar kunden från att använda tjänsten eller som är av mindre betydelse för kunden.
5.29 Kunden är skyldig att betala ersättning för felsökning och förekommande felavhjälpning enligt GavleNets vid var tid gällande prislista om felet är av ett sådant slag som inte GavleNet eller nätägaren svarar för. Med sådana fel avses exempelvis:

– att felet finns i annan utrustning än den som tillhandahålls av GavleNet för leverans av tjänsten,
– att felet förorsakats genom kundens, eller annan för vilken kunden svarar, nyttjande av tjänsten på ett sätt som påverkar dess funktion på ett felaktigt sätt eller genom försummelse,
– att felet förorsakats genom av kunden, eller annan för vilken kunden svarar, företagna ändringar eller ingrepp i kundplacerad utrustning.

Prisavdrag
5.30 Kunden har rätt till prisavdrag för det fall tjänsten inte fungerar på grund av fel som beror på GavleNet. Prisavdrag görs på den fasta avgiften med belopp som motsvarar den del av den fasta avgiften som belöper på den tid felet varar från det anmälan om felet inkommit till GavleNet. Prisavdrag sker genom avdrag på faktura. Begäran om prisavdrag ska ha inkommit till GavleNet inom skälig tid från tidpunkten då felanmälan inkommit till GavleNet. Begäran som framställs inom två (2) månader efter det att felanmälan ska inkommit till GavleNet ska alltid anses ha inkommit inom skälig tid.
5.31 Kunden har inte rätt till prisavdrag vid driftavbrott på grund av tekniskt underhåll eller kortare driftstörningar eller vid stängning av tjänsten enligt punkterna 5.33-5.35.

5.32 Rätt till prisavdrag föreligger inte för tid varunder GavleNet i avvaktan på att felet avhjälps har erbjudit kunden en alternativ och godtagbar lösning av kundens behov. Kunden har inte heller rätt till prisavdrag på grund av fel som GavleNet åtgärdat inom tid som anges i punkt 5.28.
Stängning av tjänsten
5.33 GavleNet får efter avisering stänga tjänsten om:
– kunden trots anmaning inte betalat avgiften eller annan ersättning inom tio (10) bankdagar från påminnelse,
– GavleNet inte inom skälig tid medges möjlighet att undersöka kundplacerad utrustning enligt punkt 5.26 eller
– kunden använder tjänsten i strid mot punkterna 5.4-5.6.
5.34 GavleNet får omedelbart stänga tjänsten om:
– kundens utrustning stör annans tjänst och datatrafiken i övrigt, eller
– tjänsten nyttjas för annat än normalt bruk.
Planerade driftsavbrott
5.35 GavleNet äger rätt att tillfälligt stänga av tjänsten eller vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till tjänsten om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl.

6 Ansvarsbegränsning och skadestånd

Ansvarsbegränsning

6.1 Part är befriad från att uppfylla sina skyldigheter att ersätta skada eller fullgöra sina förpliktelser enligt avtalet om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför parts kontroll och om omständigheten förhindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse. Detsamma gäller om underlåtenheten har sin grund i försenade leveranser från GavleNets underleverantörer som orsakats av sådan omständighet. Som befriande omständighet kan bl.a. anses myndighets underlåtenhet eller åtgärd, lagstiftning eller annan författning, arbetskonflikt, blockad, terrorism, krig eller krigsliknande förhållande, omfattande driftstörningar, avbrott i transportväsendet, fel i anslutna nät som ligger utanför GavleNets driftsansvar, upplopp, brand, sabotage, extrema väderförhållanden, tjäle, blixtnedslag, översvämning, annan naturkatastrof eller olyckshändelse.
6.2 Trots vad som sägs i punkt 6.1 är kunden ansvarig för skada som uppkommit på grund av att kunden inte vidtagit försiktighetsåtgärder i enlighet med 5.20.

Skadestånd

6.3 Kunden har, med de begränsningar som följer av dessa allmänna avtalsvillkor, endast rätt till ersättning för skada som GavleNet genom vårdslöshet eller uppsåt förorsakat kunden vid tillhandahållande av tjänsten. GavleNet svarar inte för indirekta förluster, t.ex. förlorad vinst, minskad produktion, utebliven nytta av avtal, utebliven inkomst eller andra följdskador. GavleNet svarar inte heller för skada eller förlust i händelse av fördröjning, utebliven eller felaktig leverans av data eller information, eller annan omständighet av liknande slag.
6.4 GavleNet svarar inte för skada till följd av att annan än GavleNet, behörig eller obehörig, gör intrång i kundens eller annans datorresurs och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information, eller för skador orsakade av datavirus eller motsvarande. GavleNet svarar inte för innehållet i den information som passerar genom anslutningen till Internet, eller via externa tjänster, eller material etc. som produceras av andra än GavleNet.
6.5 GavleNet svarar inte för skada, dröjsmål, förändring eller förlust av data som förmedlats med hjälp av tjänsten. Kunden ska hålla GavleNet skadelös från krav riktade direkt mot GavleNet från tredje person till följd av data som kunden ansvarar för.
6.6 Begränsningarna av GavleNets ansvar enligt denna punkt gäller inte vid fall av grov vårdslöshet eller uppsåt från GavleNets sida eller vid sådant ansvar som följer av tvingande lag.
6.7 Såvida inte annat anges särskilt i avtalet, ska kunden ersätta GavleNet den skada som kunden, eller annan för vilken kunden ansvarar, av vårdslöshet eller uppsåt orsakar GavleNet.
6.8 Krav på skadestånd ska framställas skriftligen inom skälig tid och senast två (2) år efter det att den ersättningsgrundande omständigheten upptäckts eller borde ha upptäckts.

7 Ändringar, uppsägning och överlåtelse av avtalet

Ändringar i dessa allmänna avtalsvillkor

7.1 GavleNet äger rätt att göra ändringar och tillägg till dessa allmänna avtalsvillkor, vilket skriftligen ska meddelas kunden senast en (1) månad innan ikraftträdandet.

Ändringar i avtalet

7.2 Ändringar i avtalet ska vara skriftliga och undertecknade av parterna för att vara gällande.

Uppsägning av avtalet

7.3 Kunden kan säga upp avtalet via telefon, brev eller e-post. Obetald faktura är ej att betrakta som uppsägning. Om kunden inte inkommer med uppsägning senast en (1) månad innan avtalets bindningstids slut, fortsätter avtalet löpa tills vidare med en (1) månads uppsägningstid från tidpunkten då meddelandet om uppsägning kommit GavleNet tillhanda. Det åligger kunden att ta del av vid var tid gällande allmänna

avtalsvillkor.
7.4 Vid särskilt angiven bindningstid gäller kundens betalningsansvar för kvarvarande abonnemangsavgifter till dess bindningstiden upphör. Kunden har dock, med undantag för vad som stadgas i punkt 7.5, rätt att utan betalningsansvar frånträda avtalet under bindningstiden på grund av pris- och/eller villkorsändringar enligt punkt 7.1. Sådan uppsägning kan ske senast tre (3) månader efter att GavleNet meddelat kunden om ändringen enligt punkt 7.1.
7.5 Trots vad som anges i punkt 7.4, har kunden under bindningstiden inte rätt att utan betalningsansvar frånträda avtalet på grund av pris- eller villkorsändring, om ändringen:
a) enbart är till kundens fördel,
b) är av rent administrativ karaktär och inte får några negativa konsekvenser för kunden, eller
c) krävs för att avtalet ska vara förenligt med unionsrätten eller svensk rätt.
7.6 Om anslutningsavtalet mellan GavleNet och annan leverantör enligt punkt 4.2 skulle upphöra, har GavleNet rätt att säga upp avtalet med en (1) månads uppsägningstid oavsett om det återstår en längre avtalsperiod eller ej.
7.7 Om kunden begår ett väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidta rättelse inom tio (10) dagar från skriftlig anmaning, har GavleNet rätt att omedelbart säga upp avtalet oavsett om det återstår en längre avtalsperiod eller ej. En omständighet som berättigar att stänga tjänsten enligt 5.33-5.34 ska alltid vara att anse som ett väsentligt avtalsbrott oavsett om GavleNet vidtagit stängning av tjänsten eller ej.

Överlåtelse av avtalet
7.8 GavleNet äger rätt att överlåta hela eller delar av avtalet till annan leverantör, varvid fakturering till följd av detta kan separeras.
7.9 Kunden äger inte rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt avtalet utan GavleNets skriftliga medgivande.

8 Tvist

8.1 Tvist i anledning av avtalet ska i första hand lösas genom förhandlingar mellan parterna. Om sådana förhandlingar inte leder till att tvisten avgörs kan tvisten, om kunden är en konsument, på kundens begäran prövas av Allmänna reklamationsnämnden, vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas. Tvisten kan även prövas av allmän domstol med Gävle tingsrätt som första instans eller annan enligt författning behörig domstol. Svensk lag ska tillämpas på tvisten.