

## ALLMÄNNA VILLKOR för tjänster till privatpersoner

### 1. ALLMÄNT

1.1 Dessa Allmänna villkor gäller mellan Stockholms Stadsnät AB, org.nr 556723-4165 (STOSN) och fysisk person som abonnerar på en eller flera av STOSNs Tjänster för privatpersoner, i fortsättningen benämnd Abonnenten.

1.2 STOSN erbjuder olika typer av Tjänster till Abonnenter, såsom uppkoppling till Internet, telefoni och TV. STOSNs tjänsteutbud samt tjänsternas omfattning och funktioner finns beskrivet på STOSNs webbplats [stockholmsstadsnat.se](http://stockholmsstadsnat.se) och kan även beställas från STOSNs Kundtjänst. Information om STOSNs behandling av Abonnentens person- och trafikuppgifter (data) finns i STOSNs integritetspolicy på [stockholmsstadsnat.se](http://stockholmsstadsnat.se).

1.3 Abonnenten beställer Tjänst genom att fylla i ett särskilt beställningsformulär, vilket skickas till STOSN per post, elektroniskt på webbplatsen eller elektroniskt på STOSNs särskilda aktiveringssida. Avtalet om Tjänsten skall anses ha ingåtts då STOSN erhållit undertecknad beställning från Abonnenten.

1.4 Avtalet utgörs av de specifika villkor för Tjänsten avseende priser och annat som STOSN tillhandahåller Abonnenten i samband med beställningen (beställningsvillkor), dessa Allmänna villkor och de Särskilda villkor som gäller för beställda Tjänster. Abonnenten kan komplettera avtalet med ytterligare Tjänster efter särskild beställning hos STOSN.

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

1. Beställningsvillkor
2. Särskilda villkor
3. Allmänna villkor

STOSNs Allmänna villkor och Särskilda villkor finns på webbplatsen [stockholmsstadsnat.se](http://stockholmsstadsnat.se) och kan även beställas från Kundtjänst. För att få ta del av beställningsvillkoren kan Abonnenten kontakta Kundtjänst.

1.5 Inkoppling och nyttjande av Tjänst sker via det fastighetsnät som är installerat i den fastighet där Abonnenten skall nyttja Tjänsten.

### 2. UTRUSTNING OCH ANSLUTNING

2.1 STOSNs tillhandahållande av Tjänster förutsätter att Abonnenten är ansluten till STOSNs nät och att Abonnenten har erforderlig utrustning installerad i den bostad/lägenhet där Abonnenten skall nyttja Tjänsten. De tekniska krav för tillhandahållande av Tjänst som ställs på Abonnentens utrustning framgår av STOSNs webbsida eller av aktuellt produktblad. Ovan nämnda utrustning skall införskaffas, bekostas och installeras av Abonnenten, såvida inte annat avtalats mellan STOSN och Abonnenten.

2.2 Av STOSN tillhandahållen utrustning får endast användas för nyttjande av Tjänst. Abonnenten saknar t.ex rätt att sälja, pantsätta, hyra, låna ut eller på annat sätt förfoga över sådan utrustning. Abonnenten står också för risken för eventuell förlust av, eller skada på, utrustningen.

2.3 All utrustning som tillhandahållits av STOSN skall återlämnas till STOSN inom tre veckor (21 dagar) efter Avtalets upphörande i enlighet med STOSNs anvisningar. Om utrustningen inte återlämnas inom denna tid har STOSN rätt att debitera en avgift som motsvarar STOSNs kostnad för utrustningen. När Abonnenten erlagt sådan ersättning till STOSN har

utrustningen förvärvat av Abonnenten och skall inte längre återlämnas till STOSN.

2.4 Abonnenten får endast ansluta utrustning till STOSNs nät som är anvisad eller godkänd av STOSN och som i övrigt uppfyller de krav som från tid till annan gällande lagstiftning föreskriver. Vid eventuella störningar skall Abonnenten omedelbart koppla ur den störande utrustningen.

2.5 Abonnenten är införstådd med att uppgradering eller ändring av Tjänst kan medföra ändringar avseende de tekniska krav som ställs på Abonnentens utrustning för att Abonnenten skall kunna utnyttja de förbättringar som en sådan uppgradering eller ändring innebär.

2.6 I de fall då Abonnenten köper utrustning (så kallad "Tjänstedelare"/"CPE" samt SIP-box/IP-Telefonidos) av STOSN för placering i bostad så är Abonnenten införstådd med att STOSN äger exklusiv rätt att administrera utrustningen. STOSN administrerar utrustningen i avsikt att garantera levererade tjänsters funktion och prestanda. I de fall då kunden ändå gjort egna förändringar så är Abonnenten införstådd i att STOSN kan komma att ändra eller återställa dessa.

### 3. TILLTRÄDE TILL BOSTADEN/LÄGENHETEN

3.1 Abonnenten skall bereda STOSN tillträde till Bostaden/Lägenheten i den utsträckning detta behövs för STOSNs tillhandahållande av Tjänst. Tidpunkten för detta överenskommes mellan Abonnenten och STOSN.

### 4. ERSÄTTNING OCH BETALNING

4.1 Abonnenten skall till STOSN erlægga avgifter i enlighet med vad som anges i Beställningsvillkoren. Om parterna inte särskilt har kommit överens om annat, skall STOSNs vid tidpunkten för beställningen gällande prislistor utgöra del av beställningsvillkoren.

4.2 Betalningsskyldighet för Tjänst uppkommer då Tjänst gjorts tillgänglig för Abonnenten och STOSN meddelat Abonnenten detta.

4.3 Fasta avgifter faktureras månadsvis i förskott, med undantag för installations, anslutnings- och startavgifter. Rörliga avgifter faktureras månadsvis i efterskott. Fakturan skall betalas senast 20 dagar efter att den skickats från STOSN, om inte senare tidpunkt angivits på fakturan. Expeditionsavgift 25 kr tillkommer vid pappersfaktura till privatperson.

4.4 Om betalning inte är STOSN tillhanda senast vid den förfallodag som anges på fakturan har STOSN rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen och lagreglerad påminnelse- och inkassoavgift samt andra eventuella lagstadgade avgifter. STOSN har rätt att stänga av Tjänst till dess att full betalning erlagts.

4.5 Om Abonnenten anser att faktura är felaktig skall Abonnenten meddela STOSN inom skälig tid. Om så inte sker skall Abonnentens rätt att invända anses vara förfallen. Såvida inte särskilda skäl föreligger skall skälig tid vara inom två (2) månader efter fakturans förfallodag.

### 5. ÖVERLÅTELSE OCH FLYTTNING

5.1 Under förutsättning att STOSN har teknisk och praktisk möjlighet att tillgodose sådan begäran har

Abonnent som flyttar från sin bostad till annan bostad som är ansluten eller kan anslutas till STOSNs nät rätt att flytta med sitt abonnemang på Tjänst alternativt byta till annan Tjänst som STOSN kan leverera till den nya bostaden. Vid sådan flytt av abonnemang alternativt byte av Tjänst äger STOSN rätt att debitera Abonnenten en administrationsavgift enligt STOSNs då gällande prislista samt, i förekommande fall, ny installations-, anslutnings- och startavgift. Priset för Tjänst kan även komma att ändras i anledning av flytten. Abonnenten skall snarast möjligt, dock senast trettio (30) dagar före sådan flytt, meddela STOSN och lämna den information som STOSN behöver för att kunna administrera flytt av abonnemanget.

- 5.2 Abonnenten har inte rätt att till annan helt eller delvis överlåta eller upplåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet.
- 5.3 Abonnent har inte rätt att stänga av abonnemanget av Tjänst under en viss tid.

- 5.4 STOSN får överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till ett annat företag som, självt eller genom underleverantör, kan förväntas fullgöra STOSNs åtaganden mot Abonnenten. STOSN skall informera Abonnenten om sådan överlåtelse senast en (1) månad i förväg.

### 6. AVBROTT M.M.

- 6.1 Om fel eller avbrott i Tjänst uppstår skall STOSN åtgärda avbrottet inom skälig tid från Abonnentens felanmälan. STOSN påbörjar normalt felavhjälpning inom tjugofyra (24) timmar från felanmälan. STOSN är inte skyldigt att åtgärda avbrott som beror på omständighet som ligger utanför STOSNs kontroll, som t.ex. fel eller avbrott i Fastighetsnätet eller Accessnätet som förbinder fastigheten.

### 7. UNDERHÅLL M.M.

- 7.1 STOSN tillhandahåller support av Tjänster via STOSNs kundtjänst. Uppgifter om öppettider och omfattning av kundtjänsts Tjänster framgår av STOSNs Webbplats [stockholmsstadsnat.se](http://stockholmsstadsnat.se).
- 7.2 STOSN utför löpande underhåll och service av STOSNs nät och därtill hörande utrustning. Sådant underhåll och service utförs normalt på nätter mellan söndagar och måndagar. Vid sådana tillfällen förbehåller sig STOSN rätten att tillfälligt göra uppehåll i tillhandahållande av Tjänst samt att begränsa tillgängligheten till Webbplatsen. Uppehåll med anledning av underhåll eller service som beräknas överstiga fem (5) timmar meddelas Abonnenten på Webbplatsen, genom e-post eller brev.

### 8. ANVÄNDNING AV TJÄNST

- 8.1 Abonnenten får enbart använda Tjänst för privat bruk. Abonnenten får inte vidarebefordra Tjänst till annan plats än lägenheten. Abonnenten har dock rätt att låta andra medlemmar av Abonnentens hushåll använda Tjänsten. Abonnenten får inte vidareförsälja Tjänsten till annan part.
- 8.2 Abonnenten ansvarar ensam i förhållande till STOSN för aktiviteter som vidtas av denne och dem som Abonnenten ger möjlighet att använda Tjänst. Om Abonnenten får kännedom om att sådan annan person bryter mot bestämmelserna i Avtalet, är Abonnenten skyldig att omedelbart vidtaga rättelse samt informera STOSN om överträdelsen.
- 8.3 Abonnenten är skyldig att iakttä gällande lagar, regler, STOSNs anvisningar, och allmänt accepterade etiska och moraliska värderingar vid användning av Tjänst. Abonnenten får inte använda Tjänst på sådant sätt att STOSN eller annan part drabbas av olägenhet eller skada. Om Abonnenten får kännedom om att

Tjänst används i strid med ovanstående, skall Abonnenten se till att sådan användning omedelbart upphör samt informera STOSN om överträdelsen.

- 8.4 Om STOSN på skälig grund misstänker brott, förberedelse eller försök till brott, överträdelse av STOSNs anvisningar, gällande Avtal och/eller allmänt accepterade etiska och moraliska värderingar, har STOSN rätt att, utan föregående meddelande och utan ersättningskyldighet, antingen fysiskt eller via nätverkskoppling, i servrar eller annan utrustning hos STOSN, dess underleverantörer eller partners, vidta de åtgärder som krävs för att förhindra spridning av och/eller radera uppgifter som är otillåtna eller som används på ett otillåtet sätt. Detta inkluderar avstängning av anslutning. STOSNs rätt enligt ovan omfattar även befogenhet att utlämna uppgifterna eller informationen till myndighet efter myndighets lagenliga begäran.

### 9. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

STOSN behandlar personuppgifter om Abonnent i den utsträckning som är nödvändig för att tillhandahålla Tjänsten. STOSN är personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som behandlas om Abonnenten och är ansvarig för att all behandling av Abonnentens personuppgifter sker i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning. Abonnentens integritet är av stor vikt för STOSN som är måna om att vara transparenta med vilka personuppgifter som behandlas och varför. Mer information om hur STOSN behandlar personuppgifter återfinns i STOSNs Integritetspolicy som är tillgänglig på Webbplatsen.

### 10. ANSVARSBEGRÄNSNING

- 10.1 STOSN ansvarar endast för skador som åsamkats Abonnenten genom STOSNs vårdslöshet vid tillhandahållande av Tjänst. Med undantag för fall där STOSN har agerat grovt vårdslöst, ansvarar STOSN dock inte för indirekta förluster, förlust i Abonnentens eller annans näringsverksamhet, förlust av data eller information samt intrång i Abonnents eller annans datorresurs varigenom utomstående bereds tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information.
- 10.2 Med undantag för fall där STOSN har agerat grovt vårdslöst är STOSN befriat från ansvar för brott mot Avtalet som orsakats av händelser utanför STOSNs kontroll, såsom t.ex. avbrott i Fastighetsnätet eller Accessnätet, fel i Abonnentens utrustning som inte beror på STOSN, fel som beror på Abonnenten eller något förhållande på dennes sida, olyckshändelse, explosion, krig, upplopp, arbetskonflikt, brand, myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, nyttillkommen lagstiftning, extrema väderförhållanden, elavbrott, avbrott eller fördröjningar i externt nät eller telefonförbindelse.
- 10.3 Krav mot STOSN enligt detta Avtal skall framföras till STOSN inom skälig tid efter det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts. Om så inte sker skall rätten att göra kravet gällande anses förfallen. Skälig tid skall i normalfallet anses vara tre (3) månader.

### 11. AVTALSTID

- 11.1 Avtalet gäller från det Avtalet ingåtts och tills vidare. Avtalet eller viss Tjänst kan sägas upp till upphörande vid det månadsskifte som inträffar närmast efter en (1) månad från uppsägningen, om inte annat anges i Särskilda villkor för Tjänsten.
- 11.2 Vid Avtal med bindningstid har Abonnenten rätt att säga upp Avtalet till förtida upphörande under förutsättning att denne fullgjort sina förpliktelser enligt avtalet. STOSN fakturerar Abonnenten för eventuell återstående del av bindningstiden.

- 11.3 Uppsägning av Avtalet eller av viss Tjänst skall ske genom skriftligt meddelande till STOSNs Kundtjänst.
12. AVSTÄNGNING OCH UPPSÄGNING I FÖRTID
- 12.1 Stängning av Tjänsten innebär att Abonnentens anslutning bryts till dess att det förhållande som påkallat stängningen upphör.
- 12.2 Abonnenten är skyldig att betala avgifter under den tid Tjänsten är stängd och att betala påkopplingsavgift i förekommande fall. Betalningsskyldigheten enligt denna punkt fortgår till dess att Avtalet eller avstängningen upphör.
- 12.3 STOSN har rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtal om Tjänst eller samtliga Tjänster Abonnenten abonnerar på om Abonnenten väsentligen agerat i strid med de regler som anges i punkt 8 "Användning av Tjänst" ovan eller i övrigt väsentligt missbrukat Tjänsten.
- 12.4 STOSN äger rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet om Abonnenten inte inom femton (15) dagar från erhållandet av betalningspåminnelse från STOSN har betalat förfallen skuld till STOSN .
- 12.5 STOSN har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Abonnenten går i konkurs, inleder förhandlingar om skuldsanering eller det annars skäligen kan antas att Abonnenten inte kommer kunna betala sina skulder efter hand som de förfaller till betalning.
- 12.6 Om STOSNs rätt, såsom anges i punkt 2.1 ovan, att nyttja Fastighetsnät eller Accessnät i en sådan utsträckning som är nödvändig för tillhandahållande av Tjänst upphör, skall Avtalet automatiskt upphöra att gälla. STOSN skall efter Avtalets upphörande upplysa Abonnenten därom. Om det visar att någon annan av de förutsättningar som anges i punkt 2.1 och 2.2 inte föreligger, äger STOSN rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet. Om Avtalet upphör att gälla enligt denna punkt skall STOSN återbetala eventuellt förskottsbelagd del av månadsavgiften, dock inte startavgift eller andra engångsavgifter.
13. UPPSÄGNING I FÖRTID, ÅNGERRÄTT
- 13.1 Abonnenten har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om STOSN inte inom skäligen tid åtgärdar fel eller avbrott som STOSN enligt punkt 6 är skyldigt att åtgärda.
- 13.2 Abonnenten har rätt att frånträda Avtalet om Abonnenten meddelar STOSN detta inom fjorton (14) dagar från det att Avtalet ingåtts. Ett sådant meddelande skall lämnas till STOSNs Kundtjänst. Ångerrätten gäller dock inte i de fall då STOSN erbjuder Abonnenten möjlighet att påbörja fullgörelse av Tjänsten under ångerfristen och Abonnenten lämnar samtycke till att så sker.
- 13.3 Om STOSN inte inom nittio (90) dagar från att Avtalet ingåtts har kopplat in Tjänst och Abonnenten påmint STOSN om detta, äger Abonnenten genom meddelande till STOSN säga upp Avtalet om Tjänst med omedelbar verkan. Abonnenten äger då rätt att återfå till STOSN i förskott erlagda avgifter avseende Tjänsten, varefter Abonnenten inte har rätt att framställa ytterligare krav mot STOSN med anledning av Avtalet.
14. ÄNDRINGAR
- 14.1 STOSN strävar kontinuerligt efter att tekniskt och affärsmässigt utveckla och förbättra sina Tjänster. STOSN förbehåller sig rätten att uppgradera eller i övrigt genomföra ändringar avseende Tjänster eller av STOSN ansluten utrustning inom ramen för detta utvecklingsarbete. STOSN skall, i den mån det kan antas att en ändring kommer att ha betydelse för Abonnentens användning av Tjänsten, informera Abonnenten om förestående ändringar i skäligen tid innan ändring genomförs. Om en ändring medför icke ringa olägenhet för Abonnenten skall Abonnenten ha rätt att, med iakttagande av minst 14 dagars uppsägningstid, säga upp Tjänsten till den dag då ändringen träder ikraft. Abonnenten skall anses ha accepterat ändringen om den sålunda ändrade Tjänsten nyttjas efter ändringens ikraftträdande.
- 14.2 STOSN har rätt att höja priserna under Avtalstiden endast om STOSNs kostnad för att distribuera Tjänsterna ökar till följd av ändring av lag eller annan författning, myndighets beslut, ändrade skatter eller allmänna avgifter, valutaförändringar, ändrade avgifter till underleverantörer eller annan omständighet som medför att STOSNs kostnad för att tillhandahålla Tjänsten ökar.
- STOSN har vidare rätt att förändra villkoren i övrigt om det är påkallat av ändring av lag eller annan författning eller myndighetsbeslut, eller av att STOSN blir uppköpt av, köper upp, eller går samman med annat företag.
- 14.3 Förändrade priser och andra förändrade villkor enligt punkt 14.2 träder i kraft efter att en period motsvarande Abonnentens uppsägningstid enligt Särskilda villkor eller beställningsvillkor, räknat från dagen då STOSN kommunicerade förändringen i enlighet med punkt 15.1 nedan, har förflutit.
- 14.4 Vid förändring av villkoren enligt punkt 14.2 har Abonnenten rätt att, med iakttagande av minst 14 dagars uppsägningstid, säga upp avtalet avseende den berörda Tjänsten med verkan från det att ändringen träder i kraft.
- 14.5 STOSN har alltid rätt att vidta ändringar i Avtal eller Tjänst som är av ringa betydelse för Abonnenten. Sådan ändring träder ikraft omedelbart och STOSN är inte skyldigt att underrätta Abonnenten om sådan ändring för att den skall gälla mot Abonnenten. De vid var tid gällande Allmänna och Särskilda villkoren återfinns på [stockholmsstadsnat.se](http://stockholmsstadsnat.se) eller via STOSNs Kundtjänst.
15. MEDDELANDEN
- 15.1 För det fall att Abonnent har erhållit en e-postadress från STOSN, kan sådan e-postadress användas för all kommunikation från STOSN till Abonnenten. För det fall att Abonnenten har erhållit flera e-postadresser från STOSN skall kommunikationen ske via den först erhållna e-postadressen. STOSN anger sina kontaktuppgifter på [stockholmsstadsnat.se](http://stockholmsstadsnat.se).
- 15.2 Med reservation för vad som följer av vid var tid gällande tvingande lagstiftning, är parterna överens om att meddelanden mellan parterna i så stor utsträckning som möjligt skall ske genom användande av e-post samt att meddelanden som avsänds från de adresser som avses i 15.1 skall anses utgöra bindande viljeförklaringar från den avsändande parten.
- 15.3 Abonnenten skall underrätta STOSN om ändring av bostadsadress och/eller fakturaadress.
- 15.4 Meddelande mellan parterna som har skickats till adress som avses i 15.1, skall anses ha nått motparten på sjunde dagen efter avsändandet. Detsamma gäller brev som skickats till den av motparten senast uppgivna adressen för aktuell typ av meddelande.
16. KAMPANJPRISER OCH KAMPANJERBJUDANDEN
- 16.1 Stockholms Stadsnäts tidsbegränsande kampanjer erbjudanden avser endast nya abonnemang om inte

annat anges i villkoren för det aktuella erbjudandet.

### 17. TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

- 17.1 Avtalet regleras av svensk lag. Tvist mellan STOSN och Abonnenten skall parterna i första hand försöka lösa genom överenskommelse. Om parterna inte kan enas kan tvisten avgöras av Allmänna reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig pröva tvisten och den lämpar sig för nämndens prövning. STOSN åtar sig i dessa fall att följa Allmänna reklamationsnämndens rekommendation. Om Allmänna reklamationsnämnden inte avgör tvisten, skall tvisten avgöras av allmän domstol.
-