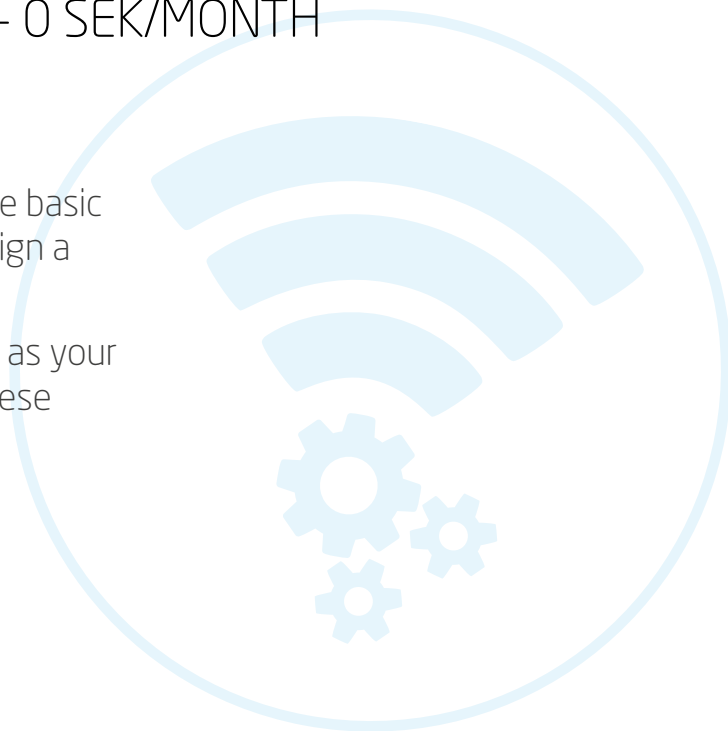


# NETWORK CONTRACT ORDER - 0 SEK/MONTH

Basic internet service 2Mbit/s

In order to use the fiber connection and the basic internet service of **2 Mbit/s**, you need to sign a network contract with ServaNet.

In your case, this contract is *free of charge* as your landlord has a collective contract where these network costs are included in the rent.



## Check which landlord you have:

- Mitthem - *Free of charge*
- Ragunda Hyreshus - *Free of charge*
- Ånge Fastigheter (ÅFA) - *Free of charge*

**Please fill out the order clearly** - the form is read by machine. Fields marked with an asterisk (\*) are mandatory, and required for the contract to be valid.

**Sign the order** and put it in supplied reply-envelope, or send it post-free to: ServaNet AB | Svartpost 20573643 | 858 00 Sundsvall.

Fore- and surname *		Personal number * (Twelve figures: YYYYMMDD-XXXX)	
Telephone number / Cellphone number *		E-mail address (For information about your fiber connection)	
Connection address *		Property designation or apartment no. * (Not the same as connection address)	
ZIP code *	County *	Wished activation date * (YYYY-MM-DD)	
Billing address (If other than "Connection address")			

Hereby, I order the network contract and accept the terms and conditions in "Allmänna villkor - Nätavtal/Grundtjänst ServaNet (Ver.170301)", found on [www.servanet.se/natavtal](http://www.servanet.se/natavtal). I also consent that my personal data is treated according to ServaNet's Data Protection Act's guidelines, found on [www.servanet.se/pul](http://www.servanet.se/pul).

County and date \*

Signature \*

## 1. ALLMÄNT

1.1 Dessa allmänna villkor gäller då fastighetsägaren ("Kunden") med fast nätverkskoppling till internet över fastighetsdatanät tecknar nätavtal avseende distribution av Internettjänst genom fastighetsnätet samt drift och underhåll ("Nätavtal") med ServaNet AB org.nr 556765-9296 (nedan "ServaNet") I nätavtalet ingår en grundtjänst om 2 Mbit/s internet.

1.2 Dessa allmänna villkor reglerar Kundens nyttjande av Stadsnätet samt beskriver den tekniska lösning under vilken tjänsten levereras.

1.3 Inom ramen för nätavtalet kan tillkommande Tjänster komma att offereras, vilka kräver särskilda avtal. Nyttjande av Stadsnätet regleras också av vad var tid tillämplig tjänstspecifikation samt eventuella skriftliga tillägg samt de instruktioner och villkor som från tid till annan meddelas av ServaNet.

1.4 Allting som inte regleras i dessa allmänna villkor omfattas av Allmänna villkor - Fiberanslutning ServaNet Villa

## 2. DEFINITIONER

- "Fiberanslutning" avser den förbindelsen som gör att Tjänster kan tillhandahållas Kundens fastighet via Stadsnätet.
- "Kundens Utrustning" avser tjänstefördelare
- "Stadsnätet" avser det kommunikationsnät med bredbandskapacitet som ServaNet förfogar över.
- "Tjänsteleverantör" avser varje aktör som vid var tid tillhandahåller Tjänster via Fiberanslutningen. Möjliga Tjänsteleverantörer återfinns på [www.servanet.se](http://www.servanet.se).
- "Tjänster" avser vid var tid Tjänsteleverantörens tillhandahållna tjänster såsom exempelvis bredband, telefoni, TV och larm
- "Överlämningspunkten" avser den plats vid där den berörda fastigheten fysiskt ansluts till Stadsnätet.

## 3. AVGIFTER OCH BETALNING

3.1 Kunden ska betala avgifter enligt gällande prislista. Fasta avgifter börjar debiteras för tid från och med att ServaNet har börjat tillhandahålla Tjänsten.

3.2 Kunden är skyldig att erlägga en fast månadskostnad för Nätavtalet

3.3 Betalning ska erläggas i enlighet med för avtalsperioden och tjänsten avtalad avgift. ServaNet förbehåller sig rätten att fakturera kund i förskott. Betalning sker mot faktura.

3.4 Fakturering sker månadsvis Betalning ska erläggas senast trettio (30) dagar efter fakturans utställningsdatum.

3.5 Kunden ska inom skälig tid skriftligen meddela ServaNet om fakturan anses felaktig. Vid försenad betalning debiteras dröjsmålsränta enligt räntelagen från förfalldagen, lagstadgad påminnelseavgift samt i förekommande fall inkomståvgift. Vid utebliven betalning har ServaNet rätt att stänga av kunden från abonnerade tjänster. Kunden ska i så fall hålla ServaNet skadeståndslös i förhållande till tredje part däribland Kundens tjänsteleverantörer.

3.6 Om Kunden har reklamerat inom skälig tid och anfört sakliga skäl mot debiteringen, ska ServaNet på Kundens begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess ServaNets utredning avslutats eller tvisten slutligen avgjorts. Under anståndstiden debiteras dröjsmålsränta enligt lag på den del av det tvistiga beloppet som Kunden slutligen blir skyldig att betala.

3.7 Vid återkoppling ska Kunden, förutom skulden, även erlägga gällande återkopplingsavgift samt i förekommande fall förskottsbetalning.

3.8 Gäller Avtalet för viss minsta tid (bindningstid) och har uppsägning skett med stöd av punkt 1.1 nedan, förfaller fast avgift för resterande del av bindningstiden till omedelbar betalning.

## 4. AVTALSPERIOD OCH UPPSÄGNING

4.1 Avtal ska anses ha träffats först när:

- ServaNet har tillsänt Kunden en Beställningsbekräftelse;
- när den beställda Anslutningen öppnats för användning.

4.2 Avtalet gäller tills vidare med en (1) månads ömsesidig uppsägning

4.3 Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen för att vara gällande.

4.4 Uppsägning ska inkomma senaste tio (10) dagar innan månadsskifte och avslutas då tidigast sista dagen i nästkommande månad. Om uppsägning ej inkommit i tid inleds automatiskt en ny avtalsperiod på en månad.

4.5 Vid kampanjer kan avtalstiden förändras. ServaNet förbehåller sig rätten att avböja att ingå avtal med kund efter en samlad bedömning inkluderad kreditprövning. Vid denna samlade bedömning tas bland annat hänsyn till om kund i eventuell tidigare relation med ServaNet följt gällande avtalsvillkor.

4.6 Om Avtalet ingås på distans eller utanför affärslokaler har kunden en ångerrätt enligt lag (2005:59) om distansavtal. Ångerrätten är 14 dagar och börjar löpa den dag då konsumenten har fått en bekräftelse på avtalet som innehåller information om ångerrätten. Innan avtal ingås kommer information lämnas som framgår av 2 kap. 2 § lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler på sätt som framgår av 2 kap. 3 och 5 §§ i samma lag.

## 5. KUNDENS UTRUSTNING

Kunden ansvarar för Kundens utrustning och står för kostnader vid reparation eller när behov att byta ut någonting föreligger

## 6. TEKNISK SPECIFIKATION AV TJÄNST OCH FUNKTION

Kunden blir tilldelad en IP-adress, via DHCP, till sin router/dator. Kundens dator får inte installeras så att den supportar access till fastighetsnätet från andra datorer utanför kundens bostad. ServaNet garanterar ingen säkerhet mot intrång. Kunden får själv stå för sin egen policy vad beträffar brandväggar m.m

## 7. KUNDENS SKADESTÅNDSANSVAR.

7.1 Kunden förbinder sig att inte göra obehörigt intrång i de datorresurser som är kopplade till Internet att inte obehörigt förstöra eller förvanska information i nätet och i övrigt att följa de bestämmelser som anges i Datalagen, Sekretesslagen, lag som reglerar upphovsrätt, lag som reglerar personlig integritet samt andra lagar som är tillämpliga på information och informations spridning samt tillämpliga instruktioner från Datainspektion eller annan myndighet.

7.2 Vid misstanke om lagbrott, överträdelse av tillämpliga regler, trots mot gällande nätverksetik eller brott mot bestämmelse i detta avtal, kan Kunden avstängas på kortare eller längre tid. ServaNet har då även rätt att med omedelbar verkan häva avtalet.

7.3 Kunden ska ersätta ServaNet för alla kostnader som uppkommer ServaNet för det fall Kunden bryter emot tillämpliga lagar, regler eller tillämpliga instruktioner eller mot bestämmelse i dessa allmänna villkor.

## 8. ANSVARASBEGRENSNING OCH SKADESTÅND

8.1 ServaNet utövar ingen kontroll över och har heller inget ansvar för den information som överförs via Stadsnätet. ServaNet ansvarar ej för olägenhet, skada eller förlust orsakad av avbrott eller annan felaktighet i Stadsnätet eller Tjänster som distribueras via Stadsnätet. ServaNet är ej heller skadeståndsskyldigt om någon behörig eller obehörig gör intrång i Kundens datorresurser och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar information.

8.2 Anslutande nät kan ha särskilda användningsregler, vilka Kunden förbinder sig att följa. Kunden svarar själv fullt ut för av denne orsakad skada såsom intrång skada mot tredje person eller annan skada av vad slag det må vara som uppstått på grund av Kundens agerande.

8.3 ServaNet ansvarar inte för driftstörningar som beror på kundens utrustning, kundens felaktiga handhavande av utrustning/tjänst eller på bristande kapacitet i kundens utrustning.

8.4 Part ansvarar, med de begränsningar som anges i denna punkt, för skador som tillfogas den andra parten genom oaksamhet. Parts ansvar omfattar endast ersättning för direkt skada. Den andra parten har sålunda inte rätt till ersättning för indirekt skada eller utebliven nytta av avtal.

8.5 Gällande Ansvar har ServaNet tecknat Ansvarsförsäkring. Kunden som vill ha ersättning för någon typ av skada som ServaNet svarar för ska inkomma med skriftliga anspråk till ServaNet. Vid egendomsskada ska Kunden vända sig till sin egen försäkringsgivare

8.6 Krav på nedsättning av avgift eller på skadestånd ska för att kunna göras gällande framställas inom två (2) månader efter det att den ersättningsgrundande omständigheten upptäckts eller borde ha upptäckts

## 9. DRIFTAVBROTT, FELANMÄLAN M.M.

9.1 Kunden är skyldig att innan felanmälan sker, kontrollera att felet ej beror på Kundens utrustning eller Kundens tjänsteleverantör.

9.2 ServaNet ska avhjälpa fel i Stadsnätet men ansvarar ej för fel, avbrott eller annan driftstörning på Kundens utrustning. ServaNet ska för felsökning beredas tillträde till av Kunden installerad och använd utrustning på nätverket. ServaNet har rätt att debitera kunden för sådan felsökning.

9.3 Kunden är skyldig att betala ersättning för felsökning och förekommande felavhjälpling efter ServaNets vid var tid gällande prislista om felet är av ett slag som inte ServaNet svarar för. Med sådana fel avses exempelvis fel som inte är hänförliga till ServaNets Utrustning eller att det beror på fel på tjänsteleverantörens sida.

**9.4** Har felavhjälpning inte kunnat ske senast åtta (8) arbetsdagar efter att ServaNet erhållit felanmälan och ServaNet svarar för felet, har kunden rätt att erhålla avdrag på nätavgiften. Avdraget uppgår till ett belopp som motsvarar en månadsavgift.

**9.5** ServaNet äger alltid rätt att tillfälligt stänga av Stadsnätet och/eller vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till Stadsnätet om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl. ServaNet ska utföra sådana åtgärder skyndsamt och på ett sådant sätt att störningarna begränsas i möjligaste mån med hänsyn tagen till omständigheterna i det enskilda fallet. Kunden ska underrättas i god tid om planerade avbrott. Sådan underrättelse kan ske genom att information lämnas på ServaNets hemsida eller genom skriftlig underrättelse till Kunden.

## 10. ANVÄNDADE AV FIBERANSLUTNINGEN

**10.1** ServaNet upplåter en nyttjanderätt till Stadsnätet.

**10.2** Kunden har inte rätt att via Anslutningen till Stadsnätet tillhandahålla tjänster eller att ansluta utrustning som används för tillhandahållande av tjänster till andra part.

**10.3** Kunden ansvarar för andra vilka genom denna getts möjlighet att använda Stadsnätet. Skulle det komma till Kundens kännedom att annan part bryter mot föreskrifterna i Avtalet, är Kunden skyldig att omedelbart informera ServaNet om överträdelsen.

**10.4** Kunden får inte använda tjänsten kommersiellt. Kunden får heller inte utföra marknadsföringstjänster åt näringsidkare. Kundens dator får inte sättas upp som en server i syfte att fritt eller mot betalning erbjuda och/eller tillhandahålla varor, tjänster eller information till annan. Om kundens totala utnyttjande av bandbredd blir så stort att detta belastar nätet mer än som kan anses normalt kan ServaNet besluta om ändring i Nätavtalet angående avgifter och villkor.

## 11. FÖRTIDA UPPSÄGNING

**11.1** Både parter äger rätt att uppsäga Avtalet med omedelbar verkan, om den andra parten begår väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidtaga rättelse inom trettio (30) dagar från skriftlig anmaning därom, med hänvisning till denna punkt.

**11.2** ServaNet har rätt att säga upp Avtalet helt eller delvis till omedelbart upphörande om Kunden kommit på obestånd eller det finns befogad anledning anta att Kunden kan komma på obestånd.

**11.3** ServaNet äger rätt till förtida uppsägning av Avtalet under gällande avtalstid. Orsak kan exempelvis vara vid större verksamhetsförändringar, myndighetsbeslut med mera, som omöjliggör fortsatt upprätthållande av leverans enligt gällande Avtal.

## 12. STÄNGNING AV FIBERANSLUTNINGEN

**12.1** Stängning av Fiberanslutningen innebär att trafik bryts till dess att det förhållande som påkallat stängningen upphör.

**12.2** ServaNet får, utan att det påverkar ServaNets övriga rättigheter, efter skriftligt meddelande till Kunden stänga Fiberanslutningen 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.** ServaNet ej inom skäligen tid medges möjlighet att undersöka och/eller åtgärda egen utrustning.

För det fall ServaNet har anledning att befara brott eller annat missbruk av Stadsnätet äger ServaNet rätt att avstänga Kunden direkt utan föregående meddelande från Stadsnätet till dess att det klarlagts huruvida missbruk förekommit eller ej. Detta gäller även i fall Kunden har egen utrustning inkopplat som stör annans eller nättrafiken i övrigt.

## 13. FORCE MAJEURE

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 ServaNets 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, upplopp, brand, sabotage, extrema väderförhållanden, tjäle, blixtnedslag, översvämning annan naturkatastrof eller olyckshändelse.

## 14. BEHANDLING AV UPPGIFTER

**14.1** Kunden ska på ServaNets begäran lämna de uppgifter som ServaNet behöver för tjänstens tillhandahållande. Kunden ska utan dröjsmål meddela ServaNet eventuella ändringar i sådana uppgifter, exempelvis vid byte av bostadsadress eller

fakturaadress.

**14.2** Med Identifikationsuppgifter avses abonnemangsnummer, IP-adress, lösenord och andra koder vilka är nödvändiga för att använda tjänsten. ServaNet får ändra identifikationsuppgifter av tekniska, driftmässiga eller andra särskilda skäl eller på grund av myndighets föreskrift eller beslut. Kunden informeras om sådan ändring. Kunden har ingen rätt till Identifikationsuppgifterna efter det att avtalet har upphört att gälla, om inte parterna skriftligen har överenskommit annat eller annat föreskrivs i lag.

Med Kunduppgifter avses uppgifter om kunden såsom namn, adress, personnummer, abonnemangsnummer eller annan uppgift om kunden.

**14.3** Med Trafikuppgift avses uppgift som behandlas i syfte att befordra ett elektroniskt meddelande via ett elektroniskt kommunikationsnät eller för att fakturera detta meddelande såsom till exempel tid, omfattning, vilka kommunikationsnät/IP-nät som använts och tekniska data.

**14.4** ServaNet kommer att behandla Kunduppgifter och Trafikuppgifter för tillhandahållande av tjänsten och för att fullgöra skyldighet enligt lag eller annan författning samt för fakturering, kundservice, registervård, riskhantering, kvalitetsarbete, kund- och marknadsanalys, statistik och affärsutveckling och för att marknadsföra ServaNets eller andra företags varor och tjänster. Kunden samtycker till att Kunduppgifter och Trafikuppgifter används för marknadsföringsändamål. Kunden kan när som helst återkalla samtycket genom skriftligt meddelande till ServaNet. Kunduppgifter kan för tillhandahållande av tjänsten komma att utlämnas till och hämtas in från företag i koncernen samt samarbetspartners. I syfte att upprätthålla en god kund- och registervård kan ServaNet komma att inhämta kompletteringar av Kunduppgifter genom inhämtning från privata och offentliga register, t.ex. uppdatering av adressuppgifter med hjälp av statens personadressregister, SPAR.

**14.5** ServaNet får för att säkerställa drift av tjänsten ta del av material som lagras eller förmedlas via tjänsten. ServaNet kan, för att förhindra spridning av spam och virus eller motsvarande, komma att blockera TCP-portar samt avlägsna meddelanden som kan antas innehålla sådant material.

**14.6** Kunden har en (1) gång per kalenderår rätt att kostnadsfritt få information om vilka Kunduppgifter som finns registrerade om denne samt för vilka ändamål dessa uppgifter behandlas. Kunden kan även begära rättelse av felaktiga uppgifter. Begäran om information eller rättelse ska vara egenhändigt undertecknad och skickas till Personuppgiftsombudet, ServaNet AB, Personuppgiftsombud, 851 85 Sundsvall.

## 15. TVIST

Twist av avseende giltighet, tolkning eller tillämpning av dessa allmänna villkor ska i första hand lösas genom förhandlingar mellan parterna. Om sådana förhandlingar inte leder till att tvisten avgörs kan tvisten på Fastighetsägarens begäran om Fastighetsägarens är en konsument prövas av Allmänna reklamationsnämnden, vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas. Tvisten kan även prövas av allmän domstol eller annan enligt författning behörig instans.

## 16. ÄNDRINGAR I STADSNÄTET

**16.1** ServaNet äger rätt att utan föregående underrättelse till Kunden genomföra sådana förändringar i Stadsnätet som inte i väsentlig mån negativt påverkar Kundens möjligheter att utnyttja Stadsnätet.

**16.2** I det fall ServaNet avser att genomföra en större förändring i Stadsnätet som i väsentlig mån påverkar Kundens möjligheter att utnyttja Stadsnätet åligger det ServaNet att underrätta Kunden därom minst 14 dagar innan ändringen genomförs.

**16.3** ServaNet äger rätt att med omedelbar verkan genomföra sådana förändringar i Stadsnätet som följer av lag, förordning eller myndighetsbeslut.

**16.4** ServaNet äger alltid rätt att tillfälligt stänga av Stadsnätet och/eller vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till Stadsnätet om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl. ServaNet ska utföra sådana åtgärder skyndsamt och på ett mån med hänsyn tagen till omständigheterna i det enskilda fallet.

## 17. IKRAFTTRÄDANDE OCH ÄNDRINGAR

**17.1** Dessa allmänna villkor gäller från och med den 1 mars 2017 och ersätter alla tidigare gällande allmänna villkor för tjänster till konsumenterna.

**17.2** ServaNet äger rätt att ensidigt besluta om ändring av dessa Allmänna villkor samt tjänstspecifikation och servicenivåer. Sådan ändring träder i kraft och blir bindande för Kunden sextio (60) dagar efter det att denne erhållit skriftligt meddelande därom.

**17.3** Om Kunden inte accepterar ändring enligt ovan har denne rätt att skriftligen säga upp Avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande. Sådan uppsägning kan ske senast trettio (30) dagar före ändringens ikraftträdande. En sådan uppsägning påverkar dock inte Kundens betalningsskyldighet för mellan parterna överenskomna avbetalningslösningar.