

# ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR FÖR INTERNETTJÄNSTER

Utfärdade 2022, ändrad 2024-02-14

## 1. ALLMÄNT

1.1 Dessa allmänna villkor gäller vid tillhandahållande av internetjänst (Tjänsten) från Höganäs Energi AB, orgnr 559446-7341 (Leverantören) till privatperson (Kund) via fast bredband (Nät/Nätet) till aktuell leveranspunkt (Leveranspunkt).

1.2 Tjänsten ger Kunden uppkoppling mot Internet via fast bredband, samt därtill tillhörande tjänster. Leverantörens tillhandahållande av Tjänster förutsätter att Kunden har erforderlig utrustning installerad i den bostad där Kunden ska använda Tjänsten.

1.3 Tjänsten specificeras i avtal (Avtalet) mellan Kund och Leverantör enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista och leveransbestämmelser.

1.4 Genom beställningen godkänner Kund att Leverantör utför en undersökning för att kontrollera om Tjänsten kan nyttjas i aktuell leveranspunkt. Om inga tekniska eller andra hinder föreligger bekräftar Leverantör beställningen skriftligt. Ett Avtal mellan parterna är således ingånget när Leverantör skriftligen bekräftar beställningen eller snarast då Tjänsten börjar tillhandahållas gentemot Kund.

1.5 Leverantörens aktuella Tjänster, förutsättningar för tillhandahållande av Tjänsten samt specifikation av Tjänsten framgår av Leverantörens webbplats ([www.hoganasenergi.se](http://www.hoganasenergi.se)) och/eller via Leverantörens kundtjänst.

1.6 Tjänstens specificerade överföringshastighet är en teoretiskt beräknad hastighet som i de flesta fall begränsas av den aktuella belastningen i Nätet samt Kundens val av utrustning i bostaden. Den specificerade överföringshastigheten utgör således ingen garanti för vad den enskilda användaren faktiskt får vid varje tillfälle.

1.7 I händelse av motstridigt innehåll i avtalet och dessa allmänna villkor äger avtalet tolkningsföreträde.

1.8 Leverantör förbehåller sig rätten att inhämta kreditupplysning eller annan tillgänglig information om Kund innan Avtal ingås och under Avtalstiden om det finns godtagbara skäl. Leverantör äger rätt att avböja att ingå Avtal mot bakgrund av sådan information.

## 2. AVTALET

2.1 Kund kan ingå Avtal via Leverantörens webbplats, telefon, mejl och hos återförsäljare. Avtal ska anses träffat först när Leverantör har bekräftat beställningen, eller, om detta sker tidigare, när den beställda Tjänsten aktiveras för användning och Kund fått information därom.

2.2 Vid Avtal som träffas på distans eller utanför affärslokal har Kund ångerrätt enligt lag. Om Kund ångrar en beställning av Tjänsten ska Leverantör meddelas inom 14 dagar från det att Avtalet ingåtts. Ytterligare information om ångerrätt finns under punkt 10.

2.3 Tjänsten kan erbjudas i bostad som är ansluten till ett Nät där Leverantörens tjänster erbjuds. Kunden kan vid flytt föra över Leverantörens Tjänst till den nya bostaden, under förutsättning att Tjänsten är tillgänglig i den bostad där Tjänsten ska brukas.

2.4 Tjänsten tillhandahålls enligt vid var tid gällande prislista. Avgiftsändring sker genom att ändringen införs i prislista. Avgiftshöjning får dock ske tidigast 30 dagar efter det att meddelande om ändring skickats till Kund via faktura eller särskilt meddelande.

2.5 Om Kund använder Tjänsten efter genomförd ändring ska Kunden anses ha godkänt ändringen.

## 3. ANVÄNDNING AV TJÄNST

3.1 Kund ansvarar för vem som ges tillgång till Tjänsten. Om Kund får kännedom om att sådan annan person bryter mot bestämmelserna i dessa allmänna villkor, är Kund skyldig att omedelbart vidta rättelse samt informera Leverantör om överträdelsen.

3.2 Om inte annat avtalats får Kund inte vidarebefordra Tjänsten till annan plats än Kunds bostad, och inte heller vidareupplåta Tjänsten.

3.3 Kund svarar ensam för den information som överförs

eller publiceras och är ansvarig för att nödvändiga tillstånd innehas för att sprida, ta emot eller lagra information. Kund är således ensam ansvarig för korrespondens, inlägg i diskussionsgrupper och andra internet-aktiviteter i vilka nyttjare av Tjänsten deltar.

3.4 Kund är skyldig att iakttä gällande lagar, regler, Leverantörens anvisningar och allmänna accepterade etiska och moraliska värderingar vid användning av Tjänsten.

3.5 Kund erinras om Leverantörs rätt att polisanmäla misstänkta lagöverträdelser.

3.6 Användning av Tjänsten i strid med punkterna 3.1–3.4 ger Leverantör rätten att vite åtgärder och att helt eller delvis stänga berörd Tjänst.

## 4. SERVICE OCH SUPPORT

4.1 Leverantör tillhandahåller support via Kundtjänst avseende Tjänsten, inklusive såld tillhörande utrustning som tillhandahålls av Leverantör. Leverantör tillhandahåller dock inte support avseende annan utrustning.

4.2 Om ett fel uppstår ska Kund kontrollera att felet ej beror på den egna utrustningen. Därefter ska felanmälan ske enligt det förfarande som framgår på webbplatsen.

4.3 Leverantör ska inom skälig tid från det att felanmälan inkommit till Leverantör enligt gällande felanmälningsrutiner genomföra felsökning och avhjälpa felet, vilket om inte annat avtalats sker inom fem (5) arbetsdagar kontorstid (08:00-16:00) under förutsättning att felavhjälpling inte hindras av omständighet utanför Leverantörs kontroll.

4.4 Om Leverantör efter felanmälan från Kund åtgärdar fel som beror på Kund eller något förhållande på dennes sida, är Kund skyldig att ersätta Leverantör för arbetet och övriga kostnader hänförliga till felet. Det åligger Leverantör att informera Kund om detta samt se till att överenskommelse med Kund träffas om arbetets omfattning och pris innan sådan åtgärd vidtas. Leverantör har dock alltid rätt att debitera inställelseavgift.

4.5 Vid felavhjälpling som kräver ny-/omförläggning, skarvning eller kontaktering av fiberkabel, exempelvis vid avgrävning eller annan fysisk skada på kabel eller kontakter, ska felavhjälpling ske inom rimlig tid med beaktande av markförhållanden och tillgängliga resurser.

4.6 Leverantör har rätt att begränsa tillgången till Tjänst för underhåll, korrigering av fel samt uppdatering och uppdatering av hård- och mjukvara. Leverantör ska sträva efter att utföra underhåll och övriga driftsmässiga förbättringsåtgärder under tider då Tjänst normalt har låg belastning. Sådan begränsning utgör inte grund för avdrag enligt punkt 5.

## 5. KOMPENSATION

5.1 Öppnas inte anslutning till Nätet den dag som överenskommit och beror förseningen på Leverantör, har Kund rätt till avdrag. Avdrag görs med den del av den obrukbara Tjänstens fasta avgift som skulle ha utgått under den tid förseningen varat.

5.2 Har Tjänsten inte kunnat användas på grund av ett fel för vilket Leverantör ansvarar, så medges nedsättning av abonnemangsavgiften efter begäran, om felet varat minst tre (3) arbetsdagar efter det att felanmälan inkommit till Leverantör.

5.3 Nedsättning av abonnemangsavgiften sker med ett belopp motsvarande felets omfattning och varaktighet, vilket regleras i första hand på efterkommande faktura. Vid driftavbrott på grund av tekniskt underhåll sker ingen nedsättning av abonnemangsavgiften.

5.4 Framställs inte krav på prisavdrag inom skälig tid efter det att Tjänsten skulle ha öppnats eller felet upphört, förlorar Kunden sin rätt till avdrag. Skälig tid är normalt två (2) månader.

5.5 Leverantör är inte ersättningskyldig för intrång i Kunds eller annans datorresurs, varigenom utomstående bereds tillgång till, förstör eller förvanskar data eller

information. Leverantör ansvarar inte heller för förlust av data.

5.5 Leverantör ansvarar inte för utebliven vinst eller intäkt, förlust i näringsverksamhet, inkomstförlust eller annan indirekt skada, om inte Leverantör har handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt.

5.6 Leverantör ansvarar ej för skador utanför dennes kontroll, exempelvis skador till följd av elavbrott och åsknedslag samt skador orsakade av tredje man.

## 6. AVGIFTER OCH BETALNING

6.1 Kund förbinder sig att mot faktura betala avtalade engångs- och abonnemangsavgifter enligt var tid gällande prislista och betalningsvillkor. Abonnemangsavgifter faktureras månadsvis i efterskott.

6.2 Leverantör har rätt att överlåta fakturering av avgifter enligt detta avtal på annan part, så kallad samfakturerings.

6.3 Leverantör har rätt att påbörja debitering samma dag som Tjänsten aktiveras och Kund är skyldig att under avtalstiden betala abonnemangsavgifterna till dess Avtalet upphör, vilket även gäller för de fall Tjänsten är stängd på grund av punkt 7.4 och 7.5.

6.4 Betalning ska vara Leverantör tillhandla senast på fakturans angivna förfallodag, vilken infaller tidigast 20 dagar efter det att Leverantör avsänt fakturan. Förfallodagen bör som huvudregel infalla tidigast den 28:e dagen i månaden.

6.5 Om inte betalningen erläggs i tid äger Leverantör rätt att kräva ersättning för betalningspåminnelse, dröjsmålsränta enligt räntelagen (SFS 1975:635) samt andra åtgärder med anledning av betalningsförsummelsen.

6.6 Anser Kund att fakturan är felaktig ska fakturan snarast reklameras. Sker inte denna reklamation inom skälig tid förlorar Kund rätten att göra invändning mot fakturan. Skälig tid är två (2) månad efter att Kund anses mottagit fakturan, vilket är sju (7) dagar efter avsändandet.

6.7 Har Kund reklamerat inom skälig tid och anfört sakliga skäl mot debiteringen, ska Leverantör på Kunds begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess Leverantörens utredning avslutas eller tvisten slutligen avgjorts.

6.8 Avgiftsändring sker genom att ändringen införs i prislistan. Avgiftshöjning får dock ske tidigast 30 dagar efter det att Kunden meddelats om ändringen.

## 7. AVTALSTID OCH UPPSÄGNING

7.1 Avtalet löper tillsvidare, med 30 dagars uppsägningstid.

7.2 Om Leverantörs rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten upphör för den Leveranspunkt där Tjänsten brukas av Kund, upphör Avtalet utan särskild uppsägning. Leverantör ska dock om möjligt underrätta Kund i förväg.

7.3 En uppsägning av Avtalet ska göras skriftligen och tillställas den andra parten med angivande att Avtalet sägs upp och från vilket datum som Avtalet slutar gälla. Mottagande part ska omgående bekräfta uppsägningen eller lämna meddelande om besvär över uppsägningen.

7.4 Om full betalning trots betalningspåminnelse inte inkommit har Leverantör rätt att stänga av eller begränsa Tjänsten till dess full betalning inkommit. Kund är inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden, dock längst under en skälig tid. Om Kund vid upprepade tillfällen betalar för sent, har Leverantör rätt att stänga av Tjänsten omedelbart. När Kund fullgjort sin betalningsskyldighet ges åter tillträde till Tjänsten. Vid återaktivering har Leverantör rätt att ta ut en avgift (295 kr inkl. moms), så kallad återaktiveringsavgift.

7.5 Leverantör äger rätt att omedelbart säga upp Avtalet i förtid, om Kund begär ett väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidta rättelse inom 10 dagar från skriftlig anmaning.

## 8. ÖVERLÅTELSE OCH FLYTT

8.1 Kund äger inte rätt att överlåta avtalet utan Leverantörens skriftliga medgivande.

8.2 Leverantör får överlåta avtalet eller delar av det såvida det inte finns särskilda skäl att anta att det övertagande bolaget inte kommer att fullgöra sina skyldigheter enligt avtalet på ett för Kund tillfredsställande sätt.

8.3 Tjänsten får flyttas till annan plats under förutsättning att Leverantör kan erbjuda Tjänsten på den nya platsen.

8.4 Kund ska anmäla flytt till Leverantör minst 30 dagar i förväg. Leverantör har rätt att ta ut en flyttavgift enligt vid var tid gällande prislista. För Kund som flyttar till bostad där Tjänsten inte kan erbjudas gäller betalningsskyldighet för återstående avtalstid.

## 9. INFORMATION OCH ÄNDRINGAR.

9.1 Leverantör ska av Kund hållas underrättad om vid var tid aktuella kontaktuppgifter, såsom namn, telefonnummer, mejladress samt fakturaadress. Ändrade kontaktuppgifter ska omgående meddelas Leverantörs kundservice via mejl, brev eller telefon.

9.2 Meddelande till Kund skickas antingen i samband med faktura eller via mejl. Om det inte framstår som sannolikt att meddelandet anlänt vid viss tidpunkt, ska meddelandet som skickas i samband med faktura eller mejl, anses mottaget sju (7) dagar efter avsändandet.

9.3 Allmän information hålls tillgänglig på Leverantörs webbplats.

9.4 Leverantör har rätt att göra ändringar och tillägg till Avtalet, vilket skriftligen meddelas Kund senast 30 dagar innan ikraftträdandet.

## 10. ÅNGERFRIST

10.1 Vid avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler har Kund rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till Leverantör lämna eller sända meddelande om detta inom viss tid (ångerfrist). När ett distansavtal har ingåtts är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag då Kund har fått en bekräftelse på avtalet som innehåller information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, på det sätt som anges i 2 kap. 3 § i samma lag. När avtal har ingåtts utanför affärslokaler är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag då Kund har fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, på det sätt som anges i 2 kap. 5 § i samma lag. Sådan information ska lämnas till Kund i samband med att Kund får en kopia av det undertecknade avtalet eller i en bekräftelse på avtalet.

10.2 Om Kund vill utöva sin ångerrätt ska Kund kontakta Leverantörs Kundservice, telefon 042-33 74 00 alternativt kundservice.el@hoganas.se.

10.3 Om Kund använder Tjänsten under ångerfristen och därefter ångrar Avtalet blir Kund ersättningskyldig för dels en proportionell andel av det avtalade priset och dels alla avgifter som uppkommit vid användning av Tjänsten.

## 11. HINDER MOT AVTALETS FULLGÖRANDE

11.1 Part är inte skyldig att fullgöra avtalet om fullgörandet väsentligt försvåras till följd av hinder som denne inte råder över. Som hinder räknas krig, myndighetsbeslut, störningar i allmänna transportväsendet, extrema väderleksförhållanden eller annan händelse av exceptionell karaktär som väsentligt inverkar på avtalets fullgörande och som part inte kunnat förutse och vars menliga inverkan, part inte rimligen kunnat undanröja.

## 12. TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

12.1 Uppkommer tvist mellan parterna ska dessa i första hand försöka lösas i samförstånd.

12.2 Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig att pröva tvisten och den lämpar sig för nämndens prövning. Allmänna reklamationsnämndens beslut utgör en rekommendation till parterna om hur tvisten ska avgöras. I annat fall avgörs tvistiga frågor i behörig domstol med tillämpande av svensk lag.

## 13. GDPR

13.1 Leverantör behandlar personuppgifter som krävs för att kunna fullgöra avtalet mellan Kund och Leverantör i enlighet med Dataskyddsförordningen (EU) 2016/679. Detaljerad information om hanteringen står i Leverantörs policy som finns att läsa här:  
[www.hoganasenergi.se/om-oss/gdpr](http://www.hoganasenergi.se/om-oss/gdpr).