

Allmänna villkor för Karlsborgs Energi AB Internettjänster inklusive särskilda villkor för Internet och TV.

Giltiga villkor från och med 2021-05-01

1. Allmänt

1.1 Karlsborg Energi AB, org.nr: 556495-1415 ("KEAB") levererar Internettjänster ("Tjänsten" eller "Tjänster") till konsument ("Kunden") i enlighet med dessa allmänna och särskilda villkor som utgör en del av avtalet ("Avtalet") mellan KEAB och Kunden.

1.2 Tjänstens närmare innehåll anges i vid var tid gällande beskrivningar på webbplatsen karlsborgsenergi.se ("Webbplatsen").

1.3 De allmänna villkoren tillämpas även på kompletterande tjänster som Kunden och KEAB avtalar om efter det att Avtalet har träffats. Sådana kompletterande tjänster ska anses ingå i Tjänsten. De särskilda villkoren gäller utöver de allmänna villkoren för vissa Tjänster samt vid köp av Utrustning.

1.4 Endast privatpersoner kan stå som betalningsmottagare för privatabonnemang.

2. Avtal och ångerrätt

2.1 Avtalet mellan Kunden och KEAB omfattar:

- KEAB:s bekräftelse av Kundens beställning av Tjänsten.
- KEAB:s särskilda tjänstespecifika villkor.
- Dessa allmänna villkor.

Vid motstridiga uppgifter i ovanstående dokument gäller de sinsemellan i ovan angiven ordning.

2.2 Avtalet anses vara ingånget då Kunden har gjort beställning och KEAB har bekräftat Kundens beställning via e-post, Webbplatsen, telefon, brev eller s.k. portaler som tillhandahålls av stadsnät eller kommunikationsoperatör.

2.4 Om avtalet träffats på distans, t ex efter Kundens beställning via KEAB:s Webbplats eller webbportal, har Kunden rätt att frånträda Avtalet enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

3. Kreditprövning

3.1 KEAB äger rätt att efter Kundens beställning göra sedvanlig kreditprövning. Om det finns befogad anledning äger KEAB rätt att under Avtalets löptid göra ny kreditprövning.

3.2 KEAB förbehåller sig rätten att vid bristfällig kreditvärdighet hos Kunden inkräva godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning.

3.3 KEAB förbehåller sig rätten att vid bristfällig kreditvärdighet hos Kunden neka hela eller delar av Avtalet, se punkt 11.1.

4. Betalning

4.1 På Webbplatsen finns aktuell information om avgifter och priser.

4.2 Om inte annat har avtalats ska fast avgift betalas för en (1) månad i efterskott.

4.3 Om Kunden valt att få e-postfaktura och Kundens angivna e-postadress är felaktig, eller om fakturan annars inte kommer fram till Kundens e-postadress, har KEAB rätt att mot avgift skicka en pappersfaktura.

4.4 Kunden är skyldig att betala fakturerat belopp inom den tid och på det sätt som anges på Kundens faktura.

4.5 Om betalning inte är KEAB, eller den KEAB angivit som betalningsmottagare, tillhanda senast på den förfallodag som anges på fakturan har KEAB rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen samt rätt till påminnelse- och inkassoavgift enligt lag.

5. Kundservice och underhåll

5.1 KEAB:s Kundsupport är inte skyldig att avhjälpa fel eller lämna support i frågor om datorutrustning, nätverkskort, routers, telefoner, operativsystem eller programvara som inte tillhandahållits av KEAB.

5.2 På Webbplatsen finns angivet under vilka tider och på vilka sätt som Kundsupport finns tillgänglig.

5.3 KEAB äger rätt att via Internet genomföra uppdateringar, underhåll och ändringar av sådan utrustning som är tillhandahållen eller anvisad av KEAB och som krävs för att Kunden ska kunna ansluta till, eller använda Tjänsten på ett tillförlitligt och säkert sätt. Kunden är skyldig att hålla utrustningen tillgänglig för sådant underhåll.

6. Kundens ansvar och skyldigheter

6.1 Tjänsterna är avsedda för normalt privat bruk och normal användning av Kunden och personer i Kundens hushåll. Kunden får t ex inte använda eller upplåta någon av Tjänsterna i syfte att vidareförsälja Tjänsten eller för kommersiella ändamål.

6.2 För att kunna använda Tjänsten krävs att Kunden har gjort inställningar samt har tillgång till utrustning såsom anslutningar och hårdvara som uppfyller KEAB:s krav och anvisningar.

6.3 Kunden ansvarar för användningen av Tjänsten även om Tjänsten används av annan som via Kunden fått tillgång till Tjänsten.

6.4 Kunden ska förvara lösenord och andra koder som hör till Tjänsten på ett säkert sätt så att obehöriga inte kan få tillgång till dessa.

6.5 Om Kunden har anledning att misstänka att någon på annat sätt fått obehörig tillgång till Tjänsten ska detta omedelbart anmälas till Kundservice.

6.6 Kunden ansvarar även för obehörig användning av Tjänsten om Kunden brutit i sina skyldigheter enligt ovan eller om Kunden uppsåtligt eller av vårdslöshet gett obehörig tillgång till Tjänsten.

7. Felanmälan och reklamation av Tjänsten

7.1 Uppstår fel eller avbrott i Tjänsten ska felanmälan göras via mail eller via telefon till Kundsupport, eller på annat sätt som KEAB anvisar.

7.2 KEAB är inte ansvarig för fel eller avbrott i Tjänsten som beror på Kunden eller annat förhållande som inte beror på KEAB. KEAB är vidare inte ansvarig för fel eller avbrott under a) tid som KEAB genomför planerat och nödvändigt underhåll av Tjänsten,

b) tid då Tjänsten varit avstängd med stöd av punkt 11 nedan.

7.3 KEAB ska åtgärda fel eller avbrott som KEAB svarar för inom skälig tid från Kundens felanmälan.

7.4 Om KEAB i efter felanmälan från Kunden åtgärdar ett fel som beror på Kunden, eller något förhållande som Kunden är ansvarig för, så har KEAB rätt till ersättning för felsökningsarbete, annat arbete och övriga kostnader.

7.5 För att KEAB ska kunna åtgärda fel och avbrott i Tjänsten är Kunden skyldig att via e-post, telefon, eller på annat lämpligt sätt, medverka vid felsökning och avhjälpning av felet

eller avbrottet. KEAB avgör vilket sätt som är lämpligt beroende på förutsättningarna i det enskilda fallet.

7.6 Giltig reklamation ska framställas inom skälig tid från det att felet upptäcktes eller borde ha upptäckts. Skälig tid ska i normalfallet anses vara tre (3) månader.

8. Ansvarsbegränsning

8.1 Kunden har endast rätt till ersättning för direkt skada som har uppkommit på grund av KEAB:s vårdslöshet.

8.2 Kunden har inte rätt till ersättning för indirekta skador, t ex utebliven vinst, extra kostnader för datatrafik eller andra följdskador.

8.3 KEAB:s Tjänster gör det möjligt för Kunden att via Internet ta del av och/eller skicka information av olika slag. Som leverantör av dessa Tjänster är KEAB neutralt, vilket innebär att KEAB inte kontrollerar eller värderar innehållet i den information som Kunden skickar och/eller tar emot. Som neutral leverantör ansvarar KEAB därför inte för fel eller skada som beror på innehållet i den information som förmedlas via Tjänsterna.

8.4 I den utsträckning inte annat följer av villkoren för särskild kompletterande tjänst som KEAB tillhandahåller Kunden, ansvarar KEAB inte heller för skada som orsakats av skadlig kod såsom datavirus eller motsvarande, annat obehörigt intrång, försening, förvanskning eller förlust av data som uppkommer vid användning av Tjänsten.

8.5 KEAB ansvarar inte för skadeståndsskyldighet gentemot tredje man.

8.6 Begränsningarna i KEAB:s ansvar enligt punkt 8.1–8.5 ovan gäller inte om KEAB orsakat skadan med uppsåt eller genom grov vårdslöshet eller om KEAB är ansvarigt enligt lag.

9. Avtalstid, bindningstid och uppsägningstid

9.1 Om inget annat sägs i dessa villkor eller följer av Avtalet löper avtalet från det att avtal har träffats och tills vidare med en månads uppsägningstid.

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

9.3 Om Kunden avslutar ett avtal under pågående bindningstid är Kunden ändå skyldig att betala fasta avgifter för återstående bindningstid.

10. Uppsägning av Avtal på Kundens begäran

10.1 Om uppsägning sker på Kundens begäran så rekommenderas Kunden att kontakta Kundservice i enlighet med de kontaktvägar som finns beskrivna på Webbplatsen. Om KEAB har skäl att kontrollera riktigheten av uppsägningen får KEAB begära att denna bekräftas skriftligen. Uppsägning av Kunden ska bekräftas av KEAB med besked om datum för Avtalets upphörande.

10.2 Om ändring av dessa villkor eller avgift innebär nackdel för Kunden, har Kunden rätt att säga upp avtalet med verkan från det att ändringen träder i kraft under förutsättning att uppsägningen sker senast trettio (30) månader efter det att ändringen aviserats. Om Kunden inte säger upp avtalet anses Kunden ha accepterat de aviserade ändringarna.

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

11. Uppsägning och avstängning av Tjänsten

11.1 Om KEAB efter kreditprövning av Kunden eller på annat sätt har befogad anledning att ifrågasätta Kundens betalningsförmåga har KEAB rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

11.2 Om KEAB:s rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten till den fastighet där Tjänsten nyttjas upphör till följd av att KEAB:s avtal om anslutning till fastigheten upphör att gälla, äger KEAB rätt att säga upp Avtalet med en (1) månads uppsägningstid.

11.3 I det fall KEAB med fog misstänker att Kunden ej nyttjar Tjänsten för normalt privat bruk eller annars använder Tjänsten i strid med Avtalet äger KEAB rätt att omedelbart stänga av Tjänsten, om KEAB finner det lämpligt. Som ej normalt privat bruk anses exempelvis olika typer av samtrafik, att orsaka skada eller störning som drabbar KEAB, dess system eller annan genom exempelvis spamming, spridande av datavirus eller annan skadlig datakod.

11.4 Om det inte finns särskilda skäl ska Kunden normalt förvarnas innan avstängning sker och få möjlighet att omedelbart vidta rättelse.

11.5 KEAB får också stänga av Tjänst om

- a) sådan skyldighet följer av lag,
- b) Kunden, trots påminnelse, inte betalar faktura avseende Tjänsten inom angiven tid, eller
- c) Kunden begär det.

11.6 Kunden är skyldig att betala fast avgift för Tjänsten även under den tid Tjänsten är avstängd.

11.7 Om Tjänsten åter sätts i bruk efter avstängning, äger KEAB rätt att debitera Kunden en administrativ avgift.

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

11.9 KEAB äger alltid rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Tjänsten stängts av med stöd av dessa villkor och Kunden inte vidtagit rättelse inom godtagbar tid. Om KEAB säger upp Avtalet enligt denna punkt är Kunden även skyldig att ersätta den skada som KEAB lidit p g a Kundens avtalsbrott.

11.10 KEAB äger även rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Kunden är i väsentligt dröjsmål med betalning eller gör sig skyldig till upprepade betalningsdröjsmål som inte är ringa. Som väsentligt dröjsmål ska anses om Kunden, trots avstängning av Tjänsten p g a betalningsdröjsmål, inte betalar förfallen faktura inom femton (15) dagar efter det att avstängningen påbörjats.

12. Överlåtelse av Avtalet

12.1 Kunden får ej överlåta Avtalet till annan utan medgivande från KEAB. Begäran om överlåtelse ska göras genom anmälan till Kundservice. Vid överlåtelse förbehåller sig KEAB rätten att ta ut en administrativ avgift.

12.2 KEAB äger utan Kundens medgivande rätt att överlåta eller upplåta sina rättigheter enligt Avtalet till annan part i samband med förvärv av den verksamhet som tillhandahåller Tjänsten.

13. Adressändring eller flytt

13.1 Kunden ansvarar för att till KEAB angiven kontaktinformation är korrekt. Kunden ska meddela KEAB om ändringar av post-, faktura- och e-postadress

och andra kontaktoppgifter och uppgifter om leverans av Tjänsten i god tid innan, men senast omedelbart efter, att uppgifterna ändrats.

13.2 Kunden är ansvarig för nyttjandet av Tjänsten på den adress till vilken Tjänsten levereras enligt de uppgifter Kunden lämnat till KEAB. Kunden uppmanas därför att i god tid meddela KEAB om förändringar enligt punkt 13.1.

13.3 Kunden är skyldig att fullfölja Avtalet även om Kunden flyttar till en ny adress.

13.3 Om Kunden önskar att leverans av Tjänsten flyttas till Kundens nya adress ska Kunden meddela detta till KEAB, senast trettio (30) dagar i förväg. Därefter meddelar KEAB om Tjänsten kan levereras till Kundens nya adress. KEAB tar inget ansvar för avbrott i leverans av Tjänsten i samband med flyttning av leveransadress som beror på att KEAB har fått nödvändiga uppgifter från Kunden för sent.

13.4 Om Kunden har kvar bindningstid på Avtalet och flyttar till en annan adress, äger KEAB rätt att fakturera en slutavgift motsvarande återstående avgifter under bindningstiden.

14. Ändring av Tjänsten, avgift eller villkor

14.1 Dessa allmänna villkor gäller tills vidare.

Villkorsändring ska aviseras senast trettio (30) dagar i förväg genom meddelande på Webbplatsen, brev eller e-post till berörda kunder.

14.2 Höjning av Kundens avgift ska meddelas Kunden via e-post eller brev senast trettio (30) dagar innan höjningen träder i kraft. Se även 10.2.

14.3 Om parterna har överenskommit om bindningstid för Tjänsten, får en ändring av villkoren som är till nackdel för Kunden, verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. KEAB kan dock ändra villkor med ikraftträdande under gällande bindningstid om ändringen uppstår på grund av ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter, höjda priser från externa underleverantörer, myndighetsbeslut eller ändrad lagstiftning.

14.4 KEAB har rätt att utan föregående underrättelse till Kunden utföra ändringar i Tjänsten som inte avsevärt påverkar Tjänstens funktion.

15. Force majeure

15.1 Part ska vara befriad från ansvar, skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som parten inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet kan bl a anses blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter av samma slag.

16. Tillämplig lag och tvist

16.1 Svensk lag är tillämplig på Avtalet.

16.2 Vid en eventuell tvist mellan KEAB och Kunden ska parterna i första hand försöka komma överens. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller av allmän domstol.

Särskilda tjänstespecifika villkor

S1. Tjänsten Internet

S1.1 Tjänsten Internet ger Kunden anslutning till Internet. Ytterligare information om tjänsten Internet finns på Webbplatsen.

S1.2 Den hastighet med vilken Kunden är uppkopplad mot Internet genom användande av Tjänsten framgår av avtalat abonnemang. Angiven överföringshastighet är endast ungefärlig och kan i praktiken variera.

S1.3 KEAB ansvarar inte för eventuell förlust eller förvanskning av information eller data, avseende t ex e-post, bilder, datainformation eller information som Kunden har laddat upp. KEAB ansvarar inte heller för säker backup eller säkerhetskopiering av e-post, bilder, eller annat material tillhörande Kunden som behandlats via tjänsten Internet.

S3. Tjänsten TV

S3.1 Tjänsten TV omfattar utbudet av TV-tjänster enligt de kanalpaket som KEAB vid varje tid förmedlar och erbjuder.

S3.2 Tv-kanalerna som ingår tillhandahålls av respektive producent/distributör av Tv-kanalerna och förmedlas av KEAB till Kunden.

S3.3 KEAB äger rätt att ändra utbudet av Tv-kanaler i den avtalade tjänsten TV. Sådan ändring ska inte anses utgöra en väsentlig ändring enligt punkt 10.

