

## **1. Allmänt**

**1.1** Dessa Allmänna villkor gäller mellan Rätt Internetkapacitet i Sverige AB (Riksnet) och kund (Kunden) för den tjänst eller de tjänster som parterna träffar avtal om (Tjänsten).

**1.2** I punkterna 19-24 finns särskilda villkor för Tjänsten Telefoni.

**1.3** Dessa Allmänna villkor tillsammans med Beställningsbekräftelsen (Webbregistreringen) samt eventuella övriga handlingar till vilka nu nämnda avtalshandlingar hänvisar utgör Avtalet mellan Kunden och Riksnet.

**1.4** För det fall att det i avtalshandlingarna förekommer motstridiga bestämmelser gäller de i följande företrädesordning;

1. Beställningsbekräftelse
2. Allmänna villkor
3. Övriga handlingar

**1.5** Riksnet har rätt att utan påföljd frånträda Avtalet om det efter Avtalets ingående visar sig att tekniska förutsättningar saknas för Riksnet att tillhandahålla avtalad Tjänst till Kund.

**1.6** Vissa av Riksnets tjänster tillhandahålls via andra operatörers nät och/eller genom transmissionsförbindelser från andra operatörer. Eventuella avbrott eller störningar i nämnda nät och förbindelser ansvarar inte Riksnet för. Riksnet skall dock skyndsamt påtala felet och begära rättelse hos berörd operatör.

## **2. Beställning, avtalets ikraftträdande mm**

**2.1** Riksnet förbehåller sig rätten att neka en beställning utan angivande av skäl. Vidare förbehåller sig Riksnet rätten att begära kreditupplysning på Kunden.

**2.2** Avtalet träder i kraft när Riksnet godkänt och bekräftat beställningen.

## **3. Användning av tjänsten**

**3.1** Kunden får enbart använda Tjänsten för privat bruk. Kunden får inte använda tjänsten på ett otillbörligt sätt eller överlåta hela eller delar av Tjänsten till annan. Kunden får inte heller skaffa sig obehörig åtkomst till anslutna datanät.

**3.2** Kunden ansvarar för innehållet i Kundens korrespondens, Kundens inlägg i nyhetsmöten eller andra aktiviteter som Kunden utför på Internet eller i system kopplade därtill.

**3.3** Riksnet har rätt att utföra mindre ändringar i Tjänsten utan föregående avisering. Dessa ändringar skall vara av sådan karaktär att de endast i marginell omfattning påverkar Tjänstens funktion. Större förändringar skall aviseras i rimlig tid före förändringens ikraftträdande. Om förändringen är till väsentlig nackdel för Kunden, har denne rätt att säga upp Avtalet med verkan från det att förändringen träder i kraft. Sådan uppsägning skall ha kommit Riksnet tillhanda före förändringens ikraftträdande.

## **4. Utrustning**

**4.1** För att kunna använda Tjänsten måste Kunden ansluta teknisk utrustning i hemmet. Kunden ger Riksnet rätt att ändra och ersätta konfiguration och mjukvara i utrustningen för att upprätthålla och vidareutveckla funktionaliteten i Tjänsten.

**4.2** Om Riksnet lånar ut utrustning till Kunden har Kunden inte rätt att sälja, pantsätta eller på annat sätt förfoga över denna. Kunden står risken för förlust eller skada på utrustning som ägs av Riksnet eller Kunden. Kunden skall vårda utrustningen på lämpligt sätt samt återlämna denna vid Avtalets slut. **4.3** Kunden skall i övrigt använda sådan utrustning som uppfyller vid varje tid gällande bestämmelser enligt tillämplig lagstiftning och därav följande anvisningar från Riksnet. Kunden är skyldig att omedelbart koppla från utrustning som stör Riksnets nätverk.

## **5. Personuppgifter**

**5.1** Kunden är införstådd med och samtycker till att personuppgifter som lämnas i samband med Avtalets ingående och under tillhandahållandet av tjänsten behandlas av Riksnets koncern samt bolag som koncernen samarbetar med. Behandling av personuppgifter kan ske i syfte att ansluta och tillhandahålla Tjänst, administrera Avtalet, för kundprofilering och marknadsanalys vid affärs- och produktutveckling, för marknadsföringsändamål, inklusive direkt marknadsföring samt för fakturering.

**5.2** Behandling av personuppgifter skall ske i enlighet med personuppgiftslagen (1998:204).

**5.3** Kunden kan när som helst skriftligen återkalla det lämnade

samtycket.

## **6. Avgifter, mm**

**6.1** Avgifter för Tjänstens nyttjande anges i Beställningsbekräftelsen och kan bestå av rörliga och/eller fasta avgifter, eventuell engångsavgift, faktureringsavgift samt startavgift. Kunden är betalningsansvarig för Tjänsten och medger Riksnät rätt att debitera avgifter från den tidpunkt då Avtalet träder ikraft.

**6.2** Riksnät har rätt att ändra avgifterna genom sådan villkorsändring som anges i punkten 16.2. Accepterar Kunden inte avgiftsändringen tillämpas punkten 16.3.

**6.3** Riksnät har rätt att fastställa en månatlig kreditgräns för Kunden. Om inget särskilt bestämts uppgår kreditgränsen till 1500 SEK kronor. Om Kundens skuld till Riksnät överstiger kreditgränsen skall Riksnät och Kunden överenskomma om lämpliga åtgärder med anledning av detta. Om sådan överenskommelse inte kan träffas eller om Riksnät inte kan få kontakt med Kunden får Riksnät vidta sådana åtgärder som skäligen är påkallade i det aktuella fallet.

## **7. Betalning**

**7.1** Löpande avgifter faktureras månadsvis i förskott. Engångssamt volymbaserade avgifter faktureras i efterskott.

**7.2** Betalning skall vara Riksnät tillhanda inom den tid som anges på respektive faktura.

**7.3** Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta med 2,0 % per månad från förfallodag till dess betalning sker. I förekommande fall utgår lagstadgad påminnelseavgift och inkassoavgift.

**7.4** Om Kunden helt eller delvis dröjer med betalningen mer än tio (10) dagar efter det att Riksnät tillställt Kunden påminnelse har Riksnät rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp avtalet för Tjänsten ifråga samt slutfakturera Kunden. I påminnelsen skall anges att underlåtenhet att betala kan medföra att tillhandahållandet av tjänsten avbryts.

**7.5** Invändningar mot faktura skall ske skriftligen.

## **8. Immateriella tillgångar**

**8.1** Alla immateriella rättigheter till utrustning, mjukvara, arbetsmanualer eller annan egendom och information som tillhandahålls av Riksnät är och förblir Riksnäts eller dess licensgivares egendom.

**8.2** Kunden erhåller genom Avtalet en icke-exklusiv och ickeöverlåtbar rätt att använda den mjukvara som eventuellt görs tillgänglig för Kunden i samband med Kundens användning av Tjänsten. Nya versioner av tillgänglig mjukvara ingår i Tjänsten endast om så särskilt meddelas av Riksnät. Kunden får ej kopiera mjukvaran.

## **9. Ansvarsbegränsning**

**9.1** Riksnät ansvarar inte i något fall för indirekt skada såsom exempelvis utebliven vinst eller nytta, minskad produktion eller omsättning, förlust av data, skada på tredje mans egendom, hinder att uppfylla förpliktelser gentemot tredje man, eller annan följskada samt skada som icke rimligen kunnat förutses av Riksnät.

**9.2** Riksnäts ansvar för direkta skador är begränsat till ett belopp motsvarande de fasta avgifter Kunden erlagt under de senaste tolv (12) månaderna (eller den kortare period som Avtalet varit gällande). Kunden skall framställa sitt krav inom skälig tid efter att skadan upptäckts eller bort upptäckas. Skälig tid är i normalfallet tre (3) månader. Framställs kravet senare än vad som nu sagts får kravet inte göras gällande.

**9.3** Riksnät ansvarar inte för eventuell förlust av data, t.ex. e-post och information på personlig hemsida. Riksnät ansvarar inte heller för back-up eller säkerhetskopiering för Kundens hemsida eller material tillhörande Kunden.

## **10. Avtalstid och uppsägning**

**10.1** Avtalstiden (bindningstiden) är normalt fast och anges i Beställningsbekräftelsen. Saknar Beställningsbekräftelsen uppgift om avtalstid löper Avtalet tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid om tre (3) månader.

**10.2** Avtal med fast avtalstid skall sägas upp för att upphöra att gälla. Sådan uppsägning skall ske senast tre (3) månader före avtalstidens utgång. Har avtalet ej sagts upp enligt vad som nu sagts övergår Avtalet efter avtalstidens utgång till att gälla tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid om tre (3) månader.

**10.3** Uppsägningen skall för att vara giltig ske skriftligen.

## **11. Förtida upphörande, avstängning**

**11.1** Riksnät har rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet

om:

- Kunden ansluter utrustning eller underlåter att koppla från utrustning i strid med Avtalets villkor samt rättelse ej vidtas omgående efter mottagande av skriftlig anmaning.
- Kundens nyttjande av Tjänsten sker på ett sätt som strider mot svensk lag eller mot Riksnets användaranvisningar eller om Kunden annars använder Tjänsten på ett anstötligt, oetiskt eller oseriöst sätt
- Kunden gör sig skyldigt till sådan betalningsförsummelse som anges i punkten 7.4 eller om Kunden försätts i konkurs eller visar andra klara tecken på obestånd.
- Kunden på annat sätt än ovan bryter mot Avtalet och underlåter att vidta rättelse omgående efter anmaning.

**11.2** Föreligger omständighet som ger Riksnät rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan har Riksnät även rätt att omedelbart stänga av Tjänster som Kunden abonnerar på. Föreligger fara i dröjsmål får sådan avstängning ske utan att Kunden dessförinnan lämnats tillfälle att vidta rättelse.

**11.3** Om Riksnät inte inom nittio (90) dagar från Avtalets ingående har kopplat in avtalad Tjänst har Kunden rätt att genom skriftligt meddelande till Riksnät säga upp Avtalet till omedelbart upphörande. Kunden har i sådant fall rätt att återfå till Riksnät erlagda avgifter avseende avtalad Tjänst. Någon ersättning därutöver är Kunden dock inte berättigad till.

## **12. Ångerrätt**

**12.1** Kunden har rätt att frånträda Avtalet om Avtalet ingåtts på distans och Kunden meddelar Riksnät detta inom fjorton (14) dagar från det att Avtalet ingåtts. Sådant meddelande skall lämnas eller sändas till Riksnets kundtjänst, Gräddvägen 7, 906 20 Umeå. Kunden har alltid rätt att lämna eller sända meddelandet inom sju (7) arbetsdagar från Avtalsdagen.

**12.2** Ångerrätten gäller inte om fullgörandet av Tjänsten har påbörjats under ångerfristen med Kundens samtycke.

**12.3** Om Kunden utövar sin ångerrätt och Kunden har tagit emot material, skall Kunden hålla detta tillgängligt på den plats där det har tagits emot, under förutsättning att Kunden inte åsamkas olägenheter av betydelse eller kostnader. Materialet får även hållas tillgängligt på någon annan plats som Kunden anvisar, om Riksnät utan olägenhet kan hämta det där. Om Riksnät inte hämtar materialet inom tre månader från den dag då ångerfristen började löpa, tillfaller egendomen Kunden utan att Riksnät har rätt till ersättning.

**12.4** Om Kunden utövar sin ångerrätt, skall Riksnät snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka vad Kunden har betalat till Riksnät. Tiden skall räknas från den dag då Riksnät tog emot varan eller, vid avtal om en tjänst, Kundens meddelande om att avtalet frånträts.

## **13 Effekter av Avtalets upphörande**

**13.1** Upphör Avtalet att gälla upphör också Kundens rätt att använda Tjänsten varvid Riksnät omedelbart får återhämta eventuell utrustning som Riksnät installerat och/eller som tillhör Riksnät. Hindrar Kunden Riksnät från att återhämta utrustningen är Kunden fortsatt betalningsansvarig i enlighet med Avtalets bestämmelser.

**13.2** Sägs Avtalet upp är Kunden skyldig att avinstallera eventuell av Riksnät tillhandahållen mjukvara i samband med tjänsten.

## **14. Force majeure**

**14.1** Part är befriat från påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständigheter som part inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet skall bl.a. anses arbetskonflikt, krig, orolighet, blixtnedslag, eldsvåda, hårt väder, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, fiberavbrott, allmän knapphet på transporter, varor eller energi eller annan liknande omständighet.

**14.2** Om Avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än tre (3) månader på grund av omständighet enligt ovan, har part rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp Avtalet i vad avser berörd Tjänst.

## **15. Överlåtelse av avtal**

**15.1** Riksnät äger alltid rätt att överlåta detta Avtal eller rätten att mottaga betalning enligt detta Avtal.

**15.2** Kunden äger inte rätt att överlåta detta Avtal utan Riksnät:s skriftliga godkännande. **15.3** Kunden äger ej rätt att sälja Tjänsterna i Avtalet vidare, helt eller delvis, om inte annat överenskommit

skriftligen.

## **16. Ändring av villkor**

**16.1** Dessa allmänna villkor gäller tills vidare om inget annat avtalats.

**16.2** Riksnet har rätt att efter den inledande avtalstidens (Bindningstidens) utgång ändra dessa villkor (inklusive avgifter). Sådan villkorsändring träder i kraft tidigast en (1) månad efter det att Riksnet skriftligen informerat om villkorsändringen.

**16.3** Om Kunden inte accepterar villkorsändringen får Kunden säga upp Avtalet på sätt som sägs i punkten 10. Under sådan uppsägningstid skall de äldre villkoren tillämpas förutsatt att uppsägningen sker innan villkorsändringen träder i kraft.

## **17. Meddelanden och klagomål**

**17.1** Med reservation för vad som följer av lag är parterna överens om att meddelanden mellan parterna huvudsakligen skall ske genom e-post. Om Riksnet tilldelat Kunden en e-postadress kan denna användas för kommunikation från Riksnet till Kunden såvida inte Kunden meddelar att annan e-postadress skall användas.

**17.2** Kunden skall underrätta Riksnet om ändring av bostadsadress och/eller fakturaadress.

**17.3** Eventuella klagomål eller meddelanden från Kunden till Riksnet kan ställas till Riksnet, 090-695 35 05, [info@Riksnet.se](mailto:info@Riksnet.se).

## **18. Tvist**

**18.1** Vid tvist mellan Riksnet och Kunden skall den i första hand lösas genom överenskommelse mellan parterna.

**18.2** Kan parterna ej lösa tvisten skall tvisten avgöras av allmän domstol. På Avtalet skall tillämpas svensk lag.

**18.3** Riksnet informerar att tvistlösningsförfarande för konsumenter utanför domstol inleds genom anmälan till Allmänna Reklamationsnämnden.

## **19 Tjänsten Telefoni**

**19.1** Tjänstens innehåll och omfattning framgår av Beställningsbekräftelsen och av punkten 20.

### **20 Tjänstens omfattning**

**20.1** Telefoniabonnemang

**20.1.1** Tjänsten innebär att Riksnet tillhandahåller ett eller, i förekommande fall, fl era telefoniabonnemang vilket ger Kunden tillgång till det allmänna fasta telefoninätet för röstsamtal.

### **20.2 Direktanslutning**

**20.2.1** Kunden direktansluts mot Riksnets del av det publika telefoninätet. Tjänstens basfunktioner svarar i huvudsak mot vad som erhålls via ett traditionellt telefoniabonnemang.

### **20.3 Utrustning**

**20.3.1** För Tjänstens nyttjande krävs att Kunden har tillgång till särskild utrustning. De tekniska krav som ställs på Kundens utrustning anges på Riksnets hemsida, [www.riksnet.se](http://www.riksnet.se), eller i produktblad som tillhandahålls av Riksnet.

## **21 Avgifter mm**

**21.1** För Tjänsten betalar Kunden abonnemangsavgift samt, i förekommande fall, fast månatlig avgift och rörlig avgift.

**21.2** Den månatliga fasta avgiften inkluderar samtal till och från Kunden till andra privata abonnemang inom det fasta nätet i Sverige.

**21.3** För övriga samtal, exempelvis utlandssamtal, samtal till mobilt nät, betalsamtal, mediasamtal, samtal till nummerupplysning, trafik till modempooler, samtal till Heta Linjen mm sker debitering enligt Riksnets vid var tid gällande prislista. Detsamma gäller för andra typer av användande som innebär ständiga uppkopplingar.

## **22 Leverans**

**22.** Leverans av Tjänsten sker normalt omgående efter att bredbandet är installerat. Önskar Kunden använda ett porterat telefonnummer gäller dock en leveranstid på 6-8 veckor.

**22.2** Leveransavlämningen av Tjänsten sker telefoniuttaget på ATA hos Kunden. En förutsättning för att Tjänsten ska kunna tillhandahållas Kunden är att ett ATA finns installerat på första telefonjacket. Denna utrustning kan erhållas av Riksnet för extra kostnad.

### **23 Telefonnummer**

**23.1** Riksnet tillhandahåller geografi ska abonnentnummerserier i samtliga riktnummer områden. Kunden har möjlighet att välja ur Riksnets nummerserier vid beställning.

**23.2** Telefonnumret kan ändras av tekniska, driftmässiga, eller andra särskilda skäl eller pga myndighetsbeslut. Kunden skall informeras om sådan ändring inom skälig tid.

### **24 Kundens åtagande**

**24.1** Användning av tjänsten

**24.1.1** Kunden får enbart använda tjänsten för privat bruk.

### **24.2 Utrustning**

Kunden är skyldig att omgående koppla ur utrustning som stör användningen av Tjänsten eller telenätet.

### **24.3 Avstängning**

Riksnet har rätt att omedelbart stänga av Tjänsten om Kunden missbrukar Tjänsten eller Riksnets system eller om Kunden otillbörligt påverkar övriga Kundens nyttjande av Tjänsten eller telefoninätet i sig självt. Därefter informeras Kund om åtgärden.

### **25 Fel och Felanmälan**

**25.1** Eventuella driftavbrott, driftstörningar eller andra fel kan anmälas alla dagar mellan 08.00-22.00 via Riksnets hemsida eller via kundtjänst med tfn: 090-695 35 05.