

Allmänna Villkor

Villkor-221107 (Ersätter villkor-180327)

1. Allmänt

1.1 Dessa allmänna villkor ("Villkoren") gäller för avtal mellan Bredbandig IT Communication i Göteborg AB, orgnr 556485-2142, ("Bitcom") och fysisk person ("Kund") avseende bredband eller annan tjänst inklusive tillhörande utrustning som Bitcom tillhandahåller ("Tjänsten"). Tjänsten specificeras i avtalet mellan Kunden och Bitcom. De Tjänster som Bitcom tillhandahåller är bredband, fast ip-adress, telefoni, säkerhetsprodukter (anti-virus) och uthyrning av wifi-routrar.

1.2 För tillvalstjänster som tillhandahålls genom en samarbetspartner till Bitcom kan, förutom Villkoren, även samarbetspartnerns särskilda licensvillkor eller motsvarande vara tillämpliga. Sådana villkor godkänns i samband med att Tjänsten tas i bruk och/eller att Kunden godkänner sådana villkor hos Bitcoms samarbetspart.

1.3 Aktuella Allmänna villkor och Bitcoms utbud av Tjänster finns tillgängliga på Bitcoms hemsida.

2. Ingående av avtal

Kunden skall vara myndig för att få ingå avtal med Bitcom. Avtal enses ingånget när Bitcom har bekräftat Kundens beställning eller, om detta sker tidigare, när Bitcom har börjat tillhandahålla Tjänsten till Kunden.

3. Tillhandahållande av tjänster

3.1 Tjänsten har det innehåll som anges i produktbeskrivningen. I Tjänsten kan ingå särskild utrustning såsom till exempel modem eller telefonidosa.

3.2 För Tjänsten Bredband gäller Avtalet under förutsättning att fastigheten där Tjänsten ska tillhandahållas opereras av Bitcom och att Tjänsten kan distribueras till aktuellt mottagaruttag hos Kunden, samt att inget annat hinder föreligger. Avtalet gäller endast angiven adress/ installationsadress.

3.3 För Tjänsten Telefoni kan det krävas att Kunden har en bredbandsanslutning och Kunden måste i så fall teckna sådant Avtal särskilt. I Tjänsten Telefoni ingår ett telefonnummer ur nummerplanen för Sverige vilket tilldelas Kunden vid Avtalets ingående, såvida inte Kunden har ett existerande telefonnummer som Kunden önskar portera. Portering görs mot en särskild avgift.

3.4 För Tjänsten Hyra av wifi-routrar krävs att Kunden har en bredbandsanslutning hos Bitcom.

3.5 Gällande e-postadress som Kund har hos Bitcom är Bitcom inte skyldig att spara hämtad e-post. E-postkonto/e-postadress som inte nyttjas under sex (6) månader har Bitcom rätt att ta bort.

3.6 Bitcom har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt avtalet. Bitcom svarar för underleverantörer såsom för eget arbete.

3.7 Bitcom har rätt att tillfälligt begränsa eller stänga av Tjänsten om tekniska eller rättsliga omständigheter eller säkerhetsskäl gör detta nödvändigt.

3.8 Kunden får endast använda Tjänsten för eget enskilt bruk eller enskilt bruk av annan person tillhörande Kundens hushåll enligt det ändamål som framgår av Avtalet. Missbruk som menligt strider mot lagen eller påverkar övriga användares tillgång och/eller möjlighet till normal användning kan medföra avstängning eller begränsad tillgång till Tjänsten. Detta kan ske utan att Kunden meddelas.

3.9 Alla immateriella rättigheter och upphovsrätten avseende Tjänsten och dess innehåll tillhör Bitcom.

4. Avgifter och betalning

4.1 Kunden erlägger fasta och rörliga avgifter för Tjänsten enligt Bitcoms vid var tid gällande prislista. Kunden faktureras månadsvis i förskott för fasta avgifter och månadsvis i efterskott för rörliga avgifter. Första gången sker faktureringen via pappersfaktura om inte annat överenskomits. Bitcom har rätt att debitera faktureringsavgift vid fakturering och avisering.

4.2 Om betalning inte erhålles senast på förfallodagen så har Bitcom rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen, påminnelseavgift och, i förekommande fall, kostnader för inkasso.

4.3 Om betalning inte erhålles trots påminnelse, så har Bitcom rätt att omedelbart, helt eller delvis, stänga av eller begränsa Tjänsten till dess full betalning erlagts, eller säga upp Avtalet och återkalla den utrustning som Kunden haft som lån. Kunden är skyldig att betala avgiften under tiden Tjänsten är stängd.

4.4 Bitcom förbehåller sig rätten att skicka faktura, påminnelser och information per e-post. Det är Kundens ansvar att betalning sker i förskott.

4.5 Bitcom har rätt att ändra tillämpade avgifter, förutsatt att sådana ändringar meddelas med minst 30 dagars varsel.

4.6 Om Bitcoms kostnader ändras, får avgiftsändring ske med kortare varsel än 30 dagar. Kostnadsökningen skall ha orsakats av ändrade skatter eller allmänna avgifter eller av annan sådan omständighet utanför Bitcoms kontroll. Sådan avgiftsändring får avse ett belopp som högst motsvarar kostnadsökningen. Om Kunden inte accepterar avgiftsändringen, har denne rätt att säga upp Avtalet med verkan från det att ändringen träder i kraft. Sådan uppsägning skall ske innan ändringen träder i kraft.

5. Personuppgifter

Genom att lämna begärda personuppgifter (inkluderande personnummer) i samband med Avtalets ingående samtycker Kunden till att Bitcom behandlar dessa för att kunna tillhandahålla och administrera Tjänsten. Behandlingen av personuppgifter beskrivs i Bitcoms vid var tid gällande Integritetspolicy.

6. Kreditprövning

Bitcom förbehåller sig rätten att göra kreditprövning på Kunden. Bitcom har rätt att begära en deposition alternativt avböja att ingå avtal efter kreditprövning.

7. Support och felavhjälpning

7.1 Bitcom tillhandahåller normal support via Teknisk Support avseende Tjänsten inklusive tillhörande utrustning som tillhandahållits av Bitcom. Bitcom tillhandahåller inte support avseende annan utrustning.

7.2 Bitcom åtgärdar fel som beror på Bitcom och fel åtgärdas inom skälig tid efter att anmälan gjorts till Bitcom utan kostnad för Kunden.

7.3 Kunden skall vara behjälplig vid felsökning för att avhjälpning av fel ska kunna ske.

7.4 Ingrepp i Bitcoms utrustning får endast göras av Bitcoms personal eller av Bitcom anlitad personal.

7.5 Har Tjänsten varit obrukbar på grund av störning eller avbrott i Tjänsten har Kunden rätt till prisavdrag på abonnemangsavgiften i relation till avbrottets längd om felet kvarstår mer än 72 timmar efter det att Kunden anmält felet till Bitcom. Prisavdrag ska regleras genom kreditering av Kunds fasta månadsavgift på nästkommande faktura. Bitcom är inte ansvarig för avbrott som beror på atmosfäriska störningar, lagbud, myndighetsåtgärder, krigshändelse, strejk, lockout, bojkott eller annan liknande omständighet. Bitcom ger ingen annan ersättning än vad ovan sagts om prisavdrag på abonnemangsavgiften.

7.6 Om fel visar sig bero på Kundens vårdslöshet eller felet förorsakats av skadegörelse eller ingrepp i Bitcoms utrustning utförd av annan än av Bitcom eller av denne anlitad personal har Bitcom rätt att debitera Kunden uppkomna kostnader för felsökning och avhjälpning av felet. Likväl om anmält fel beror på fel i annan utrustning än Bitcoms eller om Kunden åsamkat felet genom felaktig användning eller oaksamt debiteras Kunden samtliga härigenom uppkomna kostnader.

7.7 Bitcom förbehåller sig rätten att konfigurera om nätstrukturen och tjänsternas innehåll.

8. Ansvar

8.1 Kunden får inte använda anslutning till Internet på sådant sätt att avsevärda olägenheter uppstår för Bitcom eller annan part. Kunden förbinder sig att inte göra obehörigt intrång i de datorer som är kopplade till Internet eller på annat sätt förvanska eller förstöra information i Kabel-TV nätet eller på Internet. Kunden skall hålla Bitcom skadeslöst för krav från tredje man mot Bitcom som grundas på bruk av Tjänsten av Kunden eller av person som Kunden svarar för.

8.2 Bitcom har rätt att tillfälligt eller permanent stänga av eller begränsa tillgången till Tjänsten om Kunden missbrukar detta så att avsevärda olägenheter uppstår för Bitcom eller annan part. Bitcom har rätt att debitera Kunden sina kostnader för bortkoppling, avstängning eller begränsning liksom för återställande av sådan åtgärd.

8.3 Användaridentitet och lösenord skall hanteras på ett betryggande sätt så att obehöriga personer inte kan ta del av dessa. Kunden skall snarast meddela Bitcoms Kundservice om användaridentitet eller lösenord är förlorad eller om Kunden misstänker att någon obehörigt tagit del av dem.

8.4 För hemsidor som Kunden har från Bitcom gäller att Kunden är ansvarig för allt material som lagts upp på sådana hemsida, såväl text, bilder, video, ljud och data samt länkar till andra Web-sidor. Kunden förbinder sig att på sådana hemsida följa vad som stadgas i lag, Bitcoms säkerhets- och etikregler samt den allmänna etik som gäller för Internet (Netiquette). Strider material på sådan hemsida mot detta eller kan skada affärsverksamheten för Bitcom eller den koncern som Bitcom ingår i, så har Bitcom rätt att avlägsna materialet eller förhindra spridning samt säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Detta gäller även om Kunds dator blivit drabbad av virus eller annat som i sin tur utan Kunds vetskap förorsakar störningar.

8.5 Bitcom ansvarar inte för skada eller förlust som uppstår på grund av störning, försening, avbrott eller annan teknisk omständighet som hindrar eller påverkar användningen av Tjänsten, ej heller för indirekt skada eller förlust i Kunds näringsverksamhet. Bitcom ansvarar inte heller för innehållet i den information som överförs och ersätter därför inte skada förorsakad av förlust av eller fel i information som överförts, lagrats eller tillhandahållits, eller beror på fel i ansluten utrustning eller att behörig eller obehörig person skaffat sig tillgång till, förändrat eller förstört sådan information. Bitcom ansvarar inte för driftstörningar som beror på Kundens utrustning eller brister, eller felaktigheter i Kundens utrustning eller för fel i utrustning som tillhandahållits av annan leverantör än Bitcom. Bitcom ansvarar inte för någon skada som utrustningen kan ha orsakat för Kunden eller på dennes egendom.

9. Utrustning

9.1 Sådan utrustning som Kunden erhåller som lån eller genom hyra, såsom modem, router och telefoni-dosa, tillhör Bitcom.

9.2 Kunden ska använda utrustningen enligt givna förutsättningar och omedelbart kontakta Bitcom vid förlust eller skada på densamma. Kunden får inte öppna, manipulera eller på annat sätt göra ingrepp, sälja, överlåta, hyra ut, låna ut, pantsätta eller på annat sätt frångå utrustningen.

9.3 Utrustning som Kunden lånar eller hyr av Bitcom skall senast 10 dagar efter utgången av Avtalet återlämnas till Bitcom i oskadat skick. I annat fall debiteras Kunden samtliga härigenom uppkomna kostnader. Skulle utrustningen eller del därav ha förlorats eller skadats debiteras Kunden förlorade/skadade utrustningen enligt vid var tid gällande prislista. Bitcom har rätt till full ersättning för sina kostnader för hämtning av utrustning, inkasso, reparation av skadad utrustning etc.

10. Befrielsegrunder ("Force Majeure")

10.1 Bitcom svarar inte för störning, avbrott, försening eller skada som beror på omständighet utanför Bitcoms kontroll och som skäligen inte kunnat förutses av Bitcom.

10.2 Som befriande omständighet skall bland annat avses arbetskonflikt, blixtnedslag, eldsvåda, sabotage, extrema väderförhållanden, myndighetsåtgärd, nybrottkommen eller ändrad lagstiftning eller annan offentlig reglering, fel i annan operatörs nät eller annan liknande omständighet.

11. Flytt

Kunden skall i god tid anmäla flytt till Bitcom. Om Bitcoms Tjänster är tillgängliga i den nya fastigheten kan Tjänsten flyttas till den nya adressen. Bitcom kan ge besked om Tjänsten finns i den nya fastigheten. Om det inte är möjligt är det Kundens ansvar att säga upp Avtalet.

12. Uppsägning

12.1 Uppsägningstiden för Avtalet är en (1) månad såvida inte bindningstid gäller för Avtalet. Eventuell bindningstid framgår av specialbestämmelser i erbjudande eller av Kundens beställning. Efter bindningstidens utgång gäller Avtalet tills vidare med en (1) månads uppsägningstid.

12.2 Bitcom har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om Kunden bryter mot bestämmelserna i Villkoren.

12.3 Avtalet upphör utan särskild uppsägning om avtal med aktuell fastighetsägare alt. stadsnät och/eller tillhandahållande av anslutning till Internet upphör att gälla, eller om signal, av omständigheter vilka Bitcom inte råder över, inte kan distribueras till aktuellt mottagaruttag.

13. Ångerrätt

Om Avtalet har träffats på distans omfattas det av konsumenträttslig lagstiftning enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Kunden har då rätt att ångra sitt avtal eller köp inom 14 dagar (ångefrist) efter det att Avtalet ingicks. Meddelande om ångrat köp skall ske till Bitcoms Kundservice per e-post till kundservice@bitcom.se eller via telefon under kontorstid 08.00-16.30. När Bitcom tagit emot Kunds ångermeddelande så kommer en bekräftelse om detta skickas till Kunden. Om Kundens Tjänst har hunnit aktiveras under ångefristen så kommer Bitcom att debitera avgift för de dagar Kundens Tjänst varit aktiv i proportion till ordinarie pris och startavgift för den avtalade Tjänsten (dvs. utan rabatter och andra tillfälliga kampanjerbjudanden). Utsänd utrustning skall returneras till Bitcom i originalförpackning och Kunden betalar själv för returfrakten. Om Kunden hunnit använda utrustningen och den avviker från ursprungsskicket har Bitcom rätt att debitera Kunden för utrustningens värdeminskning.

14. Ändring och överlåtelse

14.1 Bitcom har rätt att ändra dessa Allmänna villkor, eller omfattningen av Tjänstens anslutning till Internet inklusive teknisk specifikation, att börja gälla 30 dagar efter att Kunden har underrättats. Ändringar som inte väsentligen påverkar funktionalitet eller prestanda kan dock ske utan att Kunden underrättas i förväg.

14.2 Bitcom har rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet utan Kundens samtycke. Kunden har rätt att med Bitcoms medgivande överlåta Avtalet till annan person.

15. Information och Meddelanden

Information till Kunden om ändrad avgift, ändrade villkor eller Tjänster el dyl sker skriftligen via brev, e-post, via faktura eller på Bitcoms hemsida.

16. Tvist

Uppkommer tvist mellan Kunden och Bitcom ska parterna i första hand förhandla och försöka nå en överenskommelse. Om Parterna inte kan komma överens kan ärendet komma att avgöras av Allmänna Reklamationsnämnden eller av Allmän domstol.