

## SÄRSKILDA AVTALSVILLKOR – UMENET ABONNEMANG KONSUMENT

Parterna, nedan kallat ”Leverantören” respektive ”Konsumenten”, har skriftligt eller via ume.nets hemsida träffat ett avtal med bilagor, nedan kallat ”Avtalet”. Avtal är träffat först när Leverantören skriftligt har bekräftat av Konsumenten insänt avtalsformulär och därmed godkänt avtalet med Konsumenten.

Parterna framgår av det aktuella Avtalsformuläret. Dessa Särskilda avtalsvillkor utgör en del av det Avtalet och är avsedda att tillämpas vid Konsumentens enskilda bruk av förbindelsekapacitet genom fiberkabel och/eller di som tillhandahålls av Leverantören. Om det i Avtalsförhållandet förekommer motstridiga villkor, har villkor angivna i Avtalsformuläret företräde framför villkor angivna i dessa Särskilda avtalsvillkor.

### 1. Definitioner

1.1 Såvida inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen föranleder annat skall följande ord och begrepp anses ha den innebörd som anges nedan:

*Abonnemang* – Leverantörens regelbundna leverans av viss tjänst under avtalstiden.

*Aktivering* – sätta igång Konsumentens Förbindelse för dess användning.

*Inkoppling* – åtgärd med utrustningen som Leverantören vidtar på plats hos Konsumenten.

*Installation* – fysisk installation av fiberkabel till fastighet.

*Förbindelse* – en förbindelse till en av Leverantören installerad Avlämningspunkt för bredband och/eller digital-tv.

*Förbindelsekapacitet* – i Avtalet angiven anslutningshastighet för Förbindelsen.

*Avlämningspunkt* – den punkt där överlämning sker av Förbindelsen till Konsumenten.

*Fastigheten* – den fastighet där Konsumenten har sin bostad, alternativt Konsumentens bostadslägenhet.

### 2. Leverantörens åtaganden

2.1 Leverantören åtar sig att till Konsumenten tillhandahålla Förbindelsen med i Avtalet angiven Förbindelsekapacitet för fri överföring av information genom fiberkabel. För kommunikation mot Internet eller nätverk utanför ume.net erfordras att Konsumenten har ett separat avtal med en tjänsteleverantör. Vid sådan kommunikation är anslutningshastigheten beroende av kapaciteten hos berörd tjänsteleverantör, varför sådan anslutning inte omfattas av Leverantörens kapacitetsåtagande.

2.2 Leverantörens åtagande förutsätter att Avlämningspunkt är installerad Fastigheten. Fastighetens interna nätverk från Avlämningspunkten till Konsumentens bostadslägenhet omfattas inte av Leverantörens åtagande.

2.3 Leverantören bestämmer tekniskt utförande för Förbindelsen. Leverantören äger rätt att tillhandahålla Förbindelsen till Konsumenten genom annat tekniskt utförande än genom fiberkabel under förutsättning att i Avtalet angiven Förbindelsekapacitet tillhandahålls. Överlämnandet av Förbindelsekapaciteten sker för närvarande i ett Ethernet gränssnitt. Vid ändrad branschstandard eller om det påkallas av andra tekniska eller ekonomiska förhållanden äger Leverantören rätt att uppgradera eller på annat sätt fortsättningsvis tillhandahålla Förbindelsen i förändrat tekniskt utförande. Innan förändring sker av Förbindelsens tekniska utförande skall Leverantören skriftligen lämna underrättelse till Konsumenten enligt 14.1.

2.4 Digital-tv: Abonnemang som avser digital-tv tillhandahåller Leverantören leverans fram till och med en F-kontakt i Avlämningspunkten. Vid tecknande av Abonnemang aktiverar Leverantören anslutningen av digital-tv till och med Avlämningspunkten i Fastigheten, vilket sker vid en tidpunkt som Leverantören beslutar.

Aktuellt programutbud utgör ett grundutbud. Leverantören har rätt att vidta förändring i grundutbudet, såvida det meddelas Konsumenten enligt 14.1.

### 3. Konsumentens åtaganden

3.1 Konsumentens Abonnemang är avsett för Konsumentens och personer i dennes hushåll enskilda bruk. Konsumenten äger inte rätt att vidarebefordra Förbindelsen eller digital-tv programutbud till andra.

3.2 Det åligger Konsumenten att anskaffa nätverkskort och annan utrustning som erfordras för Förbindelsens användning, samt ordna eluttag intill avlämningspunkten och att tillhandahålla erforderlig elström till utrustningen. Konsumenten skall följa anvisningar som meddelas av Leverantören om användning av Förbindelsen och utrustning som kan anslutas till Förbindelsen. Den utrustning som Konsumenten ansluter skall i övrigt uppfylla de krav som vid varje tidpunkt gällande lagstiftning eller föreskrifter föreskriver.

3.3 Konsumenten är införstådd med att uppgraderingar eller andra förändringar av Förbindelsens tekniska utförande kan innebära förändrade tekniska krav på Konsumentens utrustning.

3.4 Konsumenten skall ge Leverantören tillträde till lokal eller utrymme som disponeras av Konsumenten och som behövs för installation, underhåll, felsökning eller annan åtgärd enligt detta Avtal samt acceptera bibehållande av kablar med deras placering jämte tillhörande anordningar. Om Konsumenten så begär skall Leverantörens tillträde ske tillsammans med Konsumenten.

3.5 Konsumenten skall utföra de förberedelser för Aktivering av Förbindelsen som Leverantören anger.

3.6 Konsumenten skall på begäran ge Leverantören möjlighet att undersöka Konsumentens utrustning som är ansluten till förbindelsen om det finns befogad anledning på grund av störningar av funktionerna i Leverantörens fibernät. Sådan undersökning skall om Konsumenten så begär ske tillsammans med Konsumenten.

3.7 Konsumenten är skyldig att omedelbart koppla ur utrustning som stör funktionerna i Leverantörens fibernät.

3.8 Konsumenten får inte utan Leverantörens medgivande göra ingrepp i, vidta åtgärder eller gör anslutningar till Förbindelsen.

### 4. Avgifter och betalningsvillkor

4.1 Konsumenten skall till Leverantören betala avgifter enligt Avtalet och den Prislista som vid var tid fastställs av Leverantören för Abonnemang. Innan höjning sker av avgiften skall information lämnas om den förestående prisändringen enligt 14.1. Avgiften skall betalas mot faktura.

4.2 Avgift skall betalas från och med Leverantörens Aktivering av förbindelsen. Leverantören meddelar Konsumenten dag för Aktivering.

4.3 Betalning skall vara Leverantören tillhanda på den i fakturan angivna förfalldagen, vilken infaller tidigast trettio (30) dagar efter fakturans utställsedatum.

4.4 Vid dröjsmål med betalning utgår ränta från den i fakturan angivna förfalldagen, enligt en i räntelagen reglerat räntefot. Vid utebliven betalning äger Leverantören också rätt att ta ut ersättning för skriftlig betalningspåminnelse och inkassokrav.

4.5 Konsumenten skall i god tid före ikraftträdandet, skriftligen meddela Leverantören ändring av faktureringsadress.

4.6 Om Konsumenten anser att utställd faktura är felaktig, skall Konsumenten meddela detta till Leverantören utan dröjsmål. Har Konsumenten ej påtalat felaktighet inom två (2) månader från fakturans förfalldag, äger Konsumenten inte rätt att påtala felet, om ej särskilda skäl föreligger.

4.7 Om Leverantören har skäligen anledning att befara att Konsumenten inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser har Leverantören rätt att begära godtagbar säkerhet eller övergå till att fakturera i förskott för fortsatt leverans. Säkerhet eller förskottsbetalning ska normalt inte omfatta större belopp än vad som motsvarar fyra månaders beräknade avgifter.

4.8 Konsumenten ska betala skäligen kostnadsersättning enligt Prislista för samtliga åtgärder vidtagna enligt 10.

### Umeå Energi UmeNet AB

Box 224, 901 05 Umeå Besöksadress: Storgatan 34

Telefon: 090-16 00 00 Fax: 090-16 00 10 umea.energi@umeaenergi.se www.umeaenergi.se

VAT No: SE556619305701

Version 2014-09-01

## 5. Avtalstid och uppsägning

5.1 Konsumentens Abonnemang gäller löpande med en uppsägningstid på trettio (30) dagar om ej annat är avtalat. Uppsägning av avtalet skall göras enligt anvisning i respektive avtal och på vår hemsida.

## 6. Ångerrätt

6.1 Konsumenten har rätt att frånträda Avtalet om Konsumenten meddelar Leverantören detta inom fjorton (14) dagar från det att Konsumenten erhållit Leverantörens bekräftelse på Avtalet. Leverantörens Aktivering av Förbindelsen sker normalt inte förrän ångerfristen löpt ut.

## 7. Service och underhåll

7.1 Leverantören utför service och underhåll på Leverantörens utrustning till och med Avlämningspunkten. För service- och underhållsarbeten äger Leverantören rätt att anlitna underleverantörer.

## 8. Fel eller avbrott i Förbindelsen

8.1 Fel enligt Avtalet föreligger om Förbindelsen inte uppfyller avtalad Förbindelsekapacitet eller avtalat programutbud.

8.2 Konsumentens anmälan om fel skall göras till Konsumentens tjänsteleverantör. Leverantören avhjälper fel som Leverantören har att ansvara för inom skälig tid från tjänsteleverantörens felanmälan till Leverantören.

8.3 Leverantörens ansvar för fel eller avbrott i Förbindelsen är begränsat till brister som hänför sig till Leverantören och av denne ägd utrustning. Leverantören har inget ansvar för fel eller avbrott som beror på Konsumentens utrustning eller på Konsumentens felaktiga åtgärder eller anslutning av utrustning. Leverantören ansvarar ej heller för fel eller avbrott som är att hänföra till tjänst som tillhandahålls av utomstående tjänsteleverantör som Konsumenten har avtal med.

8.4 Leverantörens skyldighet att tillhandahålla Förbindelsen föreligger inte när leverans ej kan ske på grund av hinder som Leverantören ej råder över. Ej heller har Leverantören skyldighet att tillhandahålla Förbindelsen under den tid som normalt förekommande underhållsarbeten utförs. Konsumenten äger inte göra gällande rätt till ersättning av Leverantören för driftstopp i Förbindelsen på grund av underhållsarbeten eller avbrott i Förbindelsen av annan anledning.

8.5 Kan Leverantören förutse varaktiga driftsavbrott i Förbindelsen på grund av underhåll eller andra förhållanden bör detta i så god tid som möjligt meddelas Konsumenten.

8.6 Om Leverantören förorsakas merarbete eller merkostnader på grund av omständigheter som Konsumenten ansvarar för, t ex Konsumentens åtgärder med utrustningen eller anmälan av fel som inte omfattas av Leverantörens ansvar, skall Konsumenten ersätta Leverantören för sådant merarbete och sådana merkostnader enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista.

## 9. Ansvarsbegränsning

9.1 Förutom åtagande att avhjälpa fel eller avbrott enligt 8.2 ovan, har Leverantören ej något ansvar gentemot Konsumenten för fel eller avbrott i Förbindelsen. Ej heller har Leverantören något ansvar för skada eller förlust för Konsumenten i anledning av fel eller avbrott i Förbindelsen.

9.2 Leverantören har ej något ansvar för intrång i den utrustning som Konsumenten har ansluten till Förbindelsen, varigenom utomstående bereder sig tillgång till, förvanskar eller förstör data. Ej heller har Leverantören något ansvar för förlust av data.

9.3 Leverantörens ansvar för skador är, oaktat vad som anges ovan, begränsat till skador som orsakas uppsåtligt eller av grov oaktsamhet av Leverantören eller dennes anställda. Leverantören har inget ansvar för indirekta skador eller förlust i anslutning till näringsverksamhet.

## 10. Stängning av Förbindelsen

10.1 Leverantören får efter skriftlig avisering till Konsumenten stänga Förbindelsen om

- Konsumenten trots påminnelse från Leverantören inte betalat förfallen abonnemangavgift eller annan ersättning inom tio dagar från påminnelse varvid stängning får ske tidigast tolv dagar efter påminnelsens avsändande,
- Leverantören inte inom den skyndsamhet som omständigheterna kräver givits möjlighet att i enlighet med 3.6 undersöka Konsumentens utrustning som har anslutning till Förbindelsen,
- Konsumenten trots begäran inte omgående har kopplat ur Konsumentens utrustning som stör funktionerna i Leverantörens fibernät enligt 3.7,

- Konsumenten kan antas vidta åtgärder, gör ingrepp i eller gör anslutningar till Förbindelsen utan Leverantörens medgivande,
- Leverantören har skälig anledning anta att Konsumentens användning av Förbindelsen sker i syfte att begå eller främja brottslig handling eller på annat sätt står i strid med god sed.

10.2 Förbindelsen skall göras tillgänglig för Konsumenten när dennes samtliga förpliktelser enligt Avtalet har uppfyllts.

10.3 Konsumenten är skyldig att betala avgift även under den tid Förbindelsen är stängd med stöd av bestämmelsen i 10.1.

10.4 Konsumenten är skyldig att betala samtliga kostnader för stängning enligt 10.1 och öppning av Förbindelsen enligt 10.2.

## 11. Förtida upphörande av Abonnemang

11.1 Vardera parten äger säga upp avtalet till omgående upphörande om den andra parten väsentligt bryter mot Avtalet.

11.2 Konsumenten äger rätt att säga upp sitt Abonnemang till förtida upphörande med en uppsägningstid om trettio (30) dagar vid

- Konsumentens definitiva avflyttning från Fastigheten till vilken leverans av Förbindelsen sker.
- Leverantörens ändring av Prislista för Abonnemangavgiften, ändring av tekniskt utförande för Förbindelsen eller annan av Leverantören meddelad ändring av villkoren i Avtalet inklusive de allmänna villkoren. Rätten till uppsägning gäller dock ej om ändringen är föranledd av skatteändring, Myndighetsbeslut, eller motsvarande. Konsumenten skall dock anses ha accepterat ändringen om Konsumenten ej säger upp Avtalet och Förbindelsen fortsätter att användas av Konsumenten efter det att ändringen skett.

11.3 Vid Konsumentens dödsfall äger företrädare för dödsboet och Leverantören rätt att säga upp Avtalet till upphörande vid det månadsskifte som inträffar närmast efter dödsfallet.

11.4 Om Leverantörens avtal med ägaren av den fastighet i vilken Avlämningspunkten är installerad upphör av någon anledning, skall – oavsett orsak – även Avtalet mellan Leverantören och Konsumenten upphöra vid samma tidpunkt. Eventuell förskottsbetalad Abonnemangavgift skall vid sådant upphörande återbetalas till Konsumenten.

## 12. Personuppgifter

12.1 Leverantören är Personuppgiftsansvarig och behandlar uppgifter om Konsumenten inklusive dennes personnummer som underlag för att kunna fullgöra ingångna avtal eller skyldigheter som föreligger enligt lag eller annan författning. Vidare kan personuppgifterna komma att användas för marknadsanalyser, statistik och för att utvärdera och informera om tjänster och produkter. Personuppgifter kan även komma att lämnas ut och behandlas för marknadsföringsändamål av såväl Leverantören som koncernföretag samt dessa företags samarbetspartners. Konsument som motsätter sig att personuppgifterna behandlas för marknadsföringsändamål kan när som helst, för att förhindra sådan behandling, meddela Leverantören detta. Genom att lämna begärda personuppgifter i Avtalsformuläret samtycker Konsumenten till Leverantörens ovan angivna behandling. Konsumenten har rätt att på begäran kostnadsfritt en gång per kalenderår få information om vilka uppgifter som finns registrerade om denne samt för vilka ändamål dessa uppgifter behandlas. Konsumenten kan även begära rättelse av felaktiga uppgifter om konsumenten. Begäran om sådan information eller rättelse ska vara skriftlig, egenhändigt undertecknad och ställas till Leverantören.

## 13. Överlåtelse

13.1 Konsumenten får inte överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet utan Leverantörens godkännande. Vid Konsumentens definitiva avflyttning från Fastigheten kan dock överlåtelse av Avtalet ske under förutsättning att den nye innehavaren av Konsumentens Fastighet skäligen kan godkännas som avtalspart av Leverantören.

13.2 Leverantören äger rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annat bolag ingående i samma koncern som Leverantören. Leverantören äger även rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till ett annat företag som skäligen kan förväntas kunna fullgöra Leverantörens åtaganden enligt Avtalet gentemot Konsumenten.

## Umeå Energi UmeNet AB

Box 224, 901 05 Umeå Besöksadress: Storgatan 34

Telefon: 090-16 00 00 Fax: 090-16 00 10 umea.energi@umeaenergi.se www.umeaenergi.se

VAT No: SE556619305701

Version 2014-09-01

**14. Ändring av avtalsvillkor**

14.1 Leverantören äger rätt att meddela Konsumenten ändring av villkoren i Avtalet inklusive de Särskilda villkoren, under förutsättning att Konsumenten skriftligen informeras om ändringen eller att ändringen kungörs i lokalpressen senast trettio (30) dagar innan ändringen träder i kraft. Beträffande Konsumentens uppsägningsrätt av Avtalet i sådant fall, se 11.2.

**15. Meddelanden**

15.1 Skriftligt meddelande samt fakturor som Leverantören skickar som brev till Konsumenten på den senaste av Konsumenten uppgivna adressen skall anses ha kommit Konsumenten tillhanda senast på sjunde dagen efter avsändandet. Meddelanden som sänds per e-post till Leverantören skall för att anses ha kommit Leverantören tillhanda sändas till Leverantörens officiella e-postadress som framgår nedan.

**16. Tvist**

16.1 Svensk lag skall vara tillämplig på Leverantörens och Konsumentens avtalsförhållande.

16.2 Tvist mellan parterna i anledning av Avtalet skall avgöras av allmän domstol.

**Umeå Energi UmeNet AB**

Box 224, 901 05 Umeå Besöksadress: Storgatan 34

Telefon: 090-16 00 00 Fax: 090-16 00 10 umea.energi@umeaenergi.se www.umeaenergi.se

VAT No: SE556619305701