

# NET1 – ALLMÄNNA VILLKOR

(gäller från och med 2015-10-01)

## 1. OM SJÄLVA AVTALET

### Ditt Avtal

1.1 Dessa Allmänna Villkor gäller mellan dig och oss avseende den eller de Tjänster som vi tillhandahåller dig. Avtalet består av följande delar och dokument:

- (a) Orderbekräftelse avseende viss Tjänst.
- (b) Eventuella Särskilda Villkor (inklusive bilagor).
- (c) Allmänna villkor (detta dokument).

1.2 Vid inbördes avvikelser mellan delarna i Avtalet ska det tolkas i den ordning som anges i föregående punkt.

1.3 Avtalet anses ha ingåtts när du har accepterat Avtalet elektroniskt, via brev, via telefon eller genom en av oss godkänd återförsäljare. Avtalet anses senast ha ingåtts då du betalat den första avgiften för Tjänsterna.

### Giltighetstid

1.4 Avtalet gäller tillsvidare i förhållande till varje enskild Tjänst med en uppsägningstid om en månad, om annat inte framgår av orderbekräftelsen.

1.5 Om en eller flera Tjänster har viss bindningstid (se orderbekräftelsen) är du bunden av relevanta delar av Avtalet under hela bindningstiden, oavsett vad som följer av punkt 1.4. Om du inte säger upp Avtalet till bindningstidens utgång övergår Avtalet därefter till att löpa tillsvidare med en uppsägningstid om en månad, om inget annat framgår av orderbekräftelsen. Om du säger upp Avtalet under bindningstiden upphör det när eventuell kvarvarande bindningstid och uppsägningstid löpt ut.

1.6 När Avtalet upphör att gälla upphör också all rätt för dig att använda Tjänsterna. Betalda avgifter återbetalas inte.

### Ändring av Avtalet, Tjänsterna, m.m.

1.7 Vi har rätt att göra ändringar i Avtalet. Om ändringen inte är till uppenbar fördel för dig har vi endast rätt att göra ändringar om vi meddelar dig om ändringen minst en månad innan ändringen träder ikraft. Som ändring av Avtalet avses bl.a. ändringar i avtalstexten, ändringar av avgifter för Tjänsterna, ändringar av Tjänsternas struktur, omfattning och funktion och upphörandet av tillhandahållandet av vissa Tjänster.

1.8 Vid ändringar i Avtalet har du rätt att säga upp detsamma enligt villkoren i punkt 4.11.

### Meddelanden

1.9 Skriftliga meddelanden med anledning av Avtalet kan skickas via brev, telefax, sms eller e-post. Meddelanden genom brev ska anses ha nått mottagaren på tredje vardagen efter avsändandet. Meddelanden genom telefax, sms eller e-post ska anses ha nått mottagaren omedelbart.

1.10 Våra aktuella kontaktuppgifter anges på [www.net1.se](http://www.net1.se). Vi förutsätter att de senaste kontaktuppgifter som du lämnat oss är korrekta och kommer därför att använda dessa i vår kontakt med dig. Om dina uppgifter ändras är det därför viktigt att du skyndsamt meddelar namn- och adressändring, inkluderande ändring av e-postadress, till oss.

1.11 Om vi behöver komma i kontakt med dig kan vi temporärt stänga Tjänsten och hänvisa till en informationssida. Efter att vi inhämtat nödvändigt information eller fått bekräftelse på att du tagit del av vårt meddelande öppnas Tjänsten igen automatiskt. Temporär avstängning kan användas när:

- (a) vi behöver informera dig om en förändring i Tjänsten;
- (b) vi behöver inhämta eller verifiera information om dig som vi behöver för att kunna fullgöra Avtalet;
- (c) vi behöver informera dig om att vi genomför trafikhantering som påverkar dig; eller
- (d) vi av andra skäl behöver inhämta information eller bekräfta mottagande av ett meddelande.

## 2. VAD DU FÅR AV OSS

### Tjänsterna vi tillhandahåller

**2.1** Vi tillhandahåller Mobilt Bredband och eventuella tilläggstjänster, såsom Telefoni, i enlighet med orderbekräftelsen. Om du köpt eller hyrt Utrustning i samband med beställning av Tjänst skickas dessa till den adress som anges i orderbekräftelsen.

**2.2** Genom Tjänsten Mobilt Bredband ges du tillgång till mobil bredbandsanslutning till internet i de områden där vårt nationella nät har täckning. En uppdaterad täckningskarta finns på [www.net1.se](http://www.net1.se). Tjänsten Mobilt Bredband kan användas utanför Sverige i den omfattning samt mot den avgift som framgår av orderbekräftelsen.

**2.3** Genom Tjänsten Telefoni ges du möjlighet att använda fasta telefonitjänster via Mobilt Bredband.

**2.4** Om du redan har ett aktivt fast telefonnummer kan du, mot en administrativ avgift, flytta över detta till oss (s.k. portering). Vi förbehåller oss dock rätten att neka portering om det finns hinder.

### Begränsningar och avbrott i Tjänsterna

**2.5** Vi åtgärdar eventuella driftavbrott och trafikhindrande fel skyndsamt efter felanmälan. Avbrott som sker under perioder för planerat underhåll av nät eller avbrott som annars har meddelats dig på förhand anses inte vara driftavbrott.

**2.6** Vi ansvarar inte för driftavbrott och trafikhindrande fel till den del avbrottet/felet kan hänföras till dig, din Utrustning, strömavbrott eller sådan omständighet som anges i punkt 2.12.

**2.7** Eventuell angiven hastighet avseende mottagning och sändning av data är maximal teoretisk hastighet. Under vissa förhållanden kan du uppleva att denna hastighet inte uppnås. Exempel på faktorer som kan påverka den upplevda hastigheten är avståndet mellan Utrustningen och en specifik basstation, bruk av extern antenn, antal användare, kapacitet på den server din enhet söker information från, väder, topografi och användning inomhus. Du har inte rätt till ersättning från oss för skada som orsakats av bristande hastighet eller funktion för mottagning/sändning av data.

**2.8** Vi utövar ingen kontroll över den information som du har tillgång till genom att använda Tjänsterna och vi ansvarar inte för den information som du tar del av. Vi ansvarar inte heller för skada eller förlust som drabbar dig till följd av fördröjning av information, avbrott i leverans av data, utebliven leverans av data eller liknande.

**2.9** Vi ansvarar inte för att övriga tjänster eller övrig utrustning som används tillsammans med våra Tjänster, exempelvis larmutrustning, fungerar tillsammans med Tjänsterna och Utrustningen.

**2.10** Vårt nätverk och dess täckning kan, särskilt under uppbyggnads- och utbyggnadsfaser, ha vissa begränsningar som medför att vår möjlighet att tillhandahålla Tjänsterna påverkas. Någon bandbredd kommer inte att kunna garanteras dig. Vi ansvarar inte för bristande ljudkvalitet eller tillgänglighet som kan hänföras till mobilnätet.

**2.11** Vårt ansvar är begränsat till direkta skador som orsakats av oss genom uppsåt eller grov vårdslöshet. Vi kan inte i något fall hållas ansvariga för utebliven vinst eller annan indirekt skada. Vårt ansvar är under alla omständigheter begränsat till totalkostnaden för de Tjänster som berörs av skadan.

**2.12** Part är befriad från skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som part inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Befriande omständighet kan bl.a. vara blixtnedslag, eldsvåda, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, i Sverige eller utomlands.

### Grundläggande trafikhantering

**2.13** Trafikhantering innebär att det kan förekomma vissa begränsningar och styrning av trafik i nätverket. Detta kan ske genom prioritering mellan olika trafikslag, tjänster och kunder, begränsning av kapacitet, begränsning av hastighet, förhindrande av åtkomst till särskilda resurser m.m.

**2.14** Vi arbetar med trafikhantering av tekniska skäl, för att kunna leverera högsta möjliga kvalitet på våra Tjänster. Utan adekvat trafikhantering kan vi inte upprätthålla eller förbättra stabiliteten i våra nät. Trafikhanteringen gör också att vi kan säkerställa att din anslutning är fortsatt god även vid överbelastning.

**2.15** Om vi bedömer att du använder Mobilt Bredband på ett avvikande sätt, t.ex. förbrukar stora mängder data eller orsakar en onormalt hög belastning på vårt nätverk, har vi rätt att tillfälligt spärra din anslutning, minska hastigheten för dig i nätverket eller på andra sätt begränsa Tjänsten för att motverka att andra kunder störs.

**2.16** Det faktum att vi vid något tillfälle inte skulle använda trafikhantering innebär inte ett godkännande av en viss avvikande användning och ska inte anses innebära att vi frånfallit våra rättigheter i detta avseende.

**2.17** Närmare information om hur vi arbetar med trafikhantering och vilka åtgärder som vi kan komma att vidta med anledning av detta framgår av vår vid var tid gällande Policy för Trafikhantering som finns tillgänglig på [www.net1.se/villkor](http://www.net1.se/villkor).

### **3. VAD DU MÅSTE GÖRA**

#### **Vid Tjänstens start**

**3.1** För att kunna använda vissa Tjänster måste du se till att du har viss Utrustning. Du får bara använda sådan Utrustning som är godkänd av oss. Om Utrustningen hyrs från oss gäller även vad som anges nedan i punkterna 3.3-3.6.

**3.2** Du är skyldig att vid Tjänstens start, och i vart fall senast vid mottagande av eventuell Utrustning från oss, omedelbart kontrollera att de Tjänster och den eventuella Utrustning du beställt kan nås och användas på den plats där du huvudsakligen avser att använda dem.

#### **Om hyrd Utrustning**

**3.3** Om du hyr Utrustning från oss får du inte sälja, pantsätta, hyra ut, låna ut eller på annat sätt förfoga över Utrustningen. Du får inte heller utan vårt skriftliga medgivande reparera, modifiera, utföra service på eller göra ändringar av märkning om ägandeförhållanden på Utrustningen.

**3.4** Om du hyr Utrustning från oss får du endast använda Utrustningen tillsammans med Tjänsterna.

**3.5** Om du hyr Utrustning från oss står du risken för skada på eller förlust av Utrustningen från den tidpunkt då den överlämnats till dig. Du förbinder dig att följa de anvisningar som vi utfärdar om skötsel och användning av Utrustningen.

**3.6** Vid Avtalets upphörande ska hyrd Utrustning returneras till oss enligt de instruktioner som från tid till annan finns på [www.net1.se](http://www.net1.se). Om så inte sker eller om Utrustningen är obrukbar eller har utsatts för onormalt slitage har vi rätt till ersättning för Utrustningen.

#### **Betalning och betalningsansvar**

**3.7** De avgifter som du ska betala till oss för Tjänsterna kan bestå av rörliga delar (t.ex. trafikavgifter) och/eller fasta delar (t.ex. månadsavgifter, anslutningsavgifter, faktureringsavgifter och andra administrativa avgifter), vilka framgår av orderbekräftelsen.

**3.8** Ändringar av avgifter kan göras på det sätt som anges i punkt 1.7.

**3.9** Du har rätt att ange en beloppsgräns för Tjänsten Telefoni. Om du gör detta och ditt saldo överstiger angivet belopp kommer Tjänsten avbrytas avgiftsfritt, om du inte begär att Tjänsten ändå ska tillhandahållas. Trots angivande av beloppsgräns kan du dock komma att debiteras för överskjutande belopp för kostnader som redovisas med viss fördröjning, såsom samtal till och från utlandet.

**3.10** Du kan avgiftsfritt spärra vissa nummer eller typer av utgående samtal eller sms-meddelanden med förhöjd taxa genom att kontakta vår kundtjänst, se [www.net1.se](http://www.net1.se).

**3.11** Betalning sker mot faktura om annat inte anges i orderbekräftelsen. Om betalning sker mot faktura ska betalning göras inom det antal dagar som anges på fakturan eller inom 20 dagar från fakturadatum om fakturan inte anger någon betalningstid.

**3.12** Om inget annat anges i orderbekräftelsen ska fasta återkommande avgifter betalas i förskott och avgifter som är knutna till användning av Tjänsterna eller viss åtgärd betalas i efterskott.

**3.13** Vid försenad betalning har vi rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen samt lagreglerad påminnelseavgift och i förekommande fall inkassoavgift.

#### **4. OM VI INTE TRIVS MED VARANDRA**

##### **Avstängning av Tjänsterna**

**4.1** Vi har rätt att med omedelbar verkan stänga av dig från vidare användning av en eller flera Tjänster om:

- (a) du enligt vår uppfattning bryter mot Avtalet, t.ex. genom att lämna oriktiga uppgifter eller använda Tjänsterna i strid med Avtalet;
- (b) du inte betalar avtalsenlig och förfallen avgift, förutsatt att vi uppmanat dig att betala inom viss angiven skälig tid, med upplysning om att tillhandahållande av Tjänsterna annars kan komma att avbrytas, och du trots detta inte betalar inom denna tid. Om du vid upprepade tillfällen har betalat för sent får vi stänga av Tjänsterna omedelbart;
- (c) vi har skäl att misstänka att du använder Tjänsterna i en olaglig verksamhet eller det förekommer olagliga inslag i denna verksamhet;
- (d) du använder Tjänsterna i ett sammanhang eller på ett sätt som bryter mot lag, uppmanar till brott, möjliggör för annan att begå brott, skadar oss eller annan, riskerar att skada oss eller annan eller i övrigt, enligt vår bedömning, är opassande eller stötande;
- (e) vi har skäl att misstänka att Tjänster eller Utrustning används av någon som inte är behörig att använda dessa; eller
- (f) detta begärs från behörig myndighet.

**4.2** Om avstängning sker kommer vi genast meddela dig om detta.

**4.3** Vi har rätt att debitera dig en avgift för åtgärder som vi vidtar till följd av sådan användning av Tjänsterna som ger oss rätt att stänga av dig enligt ovan. Om kostnader och skador uppkommer för oss på grund av detta har vi även rätt att kräva ersättning för dessa.

##### **Ångerrätt (endast konsument)**

**4.4** Enligt lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler har du, förutsatt att du är konsument, rätt att frånträda Avtalet under fjorton dagar ("Ångerfristen") från den dag du beställde en Tjänst eller köpte viss Utrustning. Om Avtalet omfattar Utrustning löper Ångerfristen från den dag du mottagit Utrustningen.

**4.5** För att frånträda Avtalet under Ångerfristen måste du före utgången av Ångerfristen klart och tydligt meddela oss ditt önskemål om detta. Om du hyr Utrustning från oss anses Ångerfristen ha iakttagits om du har lämnat tillbaka Utrustningen till oss inom Ångerfristen enligt de instruktioner som från tid till annan finns på [www.net1.se](http://www.net1.se).

**4.6** Om du frånträder Avtalet under Ångerfristen återbetalar vi anslutningsavgift som du har betalat, dock inte några andra eventuella avgifter som du har betalat. Återbetalningen kommer att ske inom 14 dagar från den dag vi underrättades om att du önskar frånträda Avtalet. Vi kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalningen som du själv använde för betalningen av avgiften.

##### **Uppsägning av Avtalet**

**4.7** Vi kan alltid säga upp Avtalet för en eller flera Tjänster med en månads uppsägningstid.

**4.8** Du kan alltid säga upp Avtalet för en eller flera Tjänster i enlighet med punkt 1.4-1.5.

**4.9** Vi har rätt att säga upp Avtalet omedelbart om du är på obestånd eller gör dig skyldig till väsentligt avtalsbrott och vi har rätt att stänga av Tjänsten med omedelbar verkan enligt punkt 4.1.

**4.10** Vid uppsägning enligt punkt 4.9 får vi slutfakturera dig. Detta innebär att du måste betala resterande fasta månadsavgifter under den tid som återstår enligt Avtalets bindningstid samt upparbetade trafikavgifter. Vi har även rätt att kräva ersättning för kostnader och skador som vi drabbats av med anledning av avtalsbrottet.

**4.11** Om vi gör ändringar i Avtalet har du rätt att säga upp Avtalet med verkan från det att ändringen träder ikraft. Sådan uppsägning ska ha kommit oss tillhanda före ändringens ikraftträdande för att vara gällande.

## Överlåtelse

**4.12** Vi har rätt att, utan samtycke från dig, överlåta rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet till annan.

**4.13** Du får endast överlåta Avtalet till annan efter skriftligt samtycke från oss. Sådant samtycke kan bl.a. vara beroende av kreditkontroll för part som Avtalet ska överlåtas till. Om du överlåter Avtalet svarar du för förpliktelser som uppkommit före överlåtelsen och den tillträdande kunden inträder i ditt ställe för förpliktelser som uppkommit efter överlåtelsen.

## Tvist

**4.14** Om vi blir oense om hur Avtalet ska tolkas eller tillämpas ska tvisten avgöras av svensk domstol enligt svensk rätt. Är du konsument kan du även begära att tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden (se [www.arn.se](http://www.arn.se)), vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas.

**4.15** En reklamation med anledning av Avtalet ska framställas inom tre månader från det att du erhållit kännedom eller borde ha erhållit kännedom om det som reklamationen grundas på.

## 5. ÖVRIGA BESTÄMMELSER

### Person- och trafikuppgifter

**5.1** Vi behandlar följande typer av Personuppgifter:

- (a) kunduppgifter i vår abonnentförteckning, t.ex. namn, adress, e-postadress, personnummer, kundnummer, telefonnummer och abonnemangsnummer;
- (b) underlag för kreditupplysning;
- (c) trafikuppgifter, med vilket avses uppgift som behandlas i syfte att befordra ett elektroniskt meddelande via ett elektroniskt kommunikationsnät eller för att fakturera detta meddelande, t.ex. uppgifter om användning av Tjänsterna, vem som kommunicerat med vem, tidpunkter för kommunikation och vilka kommunikationsnät som använts och tekniska data; samt
- (d) lokaliseringsuppgifter, d.v.s. uppgifter som visar den geografiska positionen för terminalutrustningen för dig eller en användare.

**5.2** Vi behandlar Personuppgifter för följande ändamål:

- (a) för att överföra elektroniska meddelanden enligt Avtalet;
- (b) för att fullgöra skyldigheter enligt lag eller annan författning;
- (c) för fakturering, betalning av avgifter och kreditbedömning;
- (d) för att säkerställa drift av Tjänsterna genom bl.a. registervård och riskhantering;
- (e) för att marknadsföra våra och andras produkter och tjänster genom direktmarknadsföring och på andra sätt;
- (f) för att analysera din användning av Tjänsterna och för att sammanställa statistik kring användning av Tjänsterna;
- (g) för att kunna genomföra vår Policy för Trafikhantering, liknande policys och upprätthålla avtalade begränsningar i fråga om kapacitet, hastighet m.m.;
- (h) för att kunna åtgärda fel i Tjänsterna och för att kunna hjälpa dig med fel som du rapporterar;
- (i) för att förhindra spridning av spam, virus och motsvarande;
- (j) för att förhindra att Tjänsterna används i strid med Avtalet; och
- (k) för affärs- och metodutveckling.

**5.3** Personuppgifter kan även komma att behandlas av andra bolag inom vår koncern och av företag som vi samarbetar med.

**5.4** Personuppgifter samlas in genom att du lämnar oss dessa uppgifter med anledning av Avtalet eller genom att vi registrerar uppgifterna i samband med förberedelsen för eller utförandet av Tjänster. Personuppgifter kan även inhämtas från annan, t.ex. för kreditbedömningsändamål.

**5.5** Du samtycker till att Personuppgifter behandlas på det sätt som anges ovan.

**5.6** Du har rätt att efter skriftlig och egenhändigt undertecknad begäran till oss erhålla besked om vilka Personuppgifter som vi behandlar om dig. Sådant utdrag kan vi lämna kostnadsfritt en gång per år. För ytterligare utdrag utgår särskild

avgift. Du kan även skriftligen begära att få eventuellt felaktiga Personuppgifter rättade och att Personuppgifter inte ska behandlas för ändamål som rör direktmarknadsföring.

**5.7** Om du återkallar ett lämnat samtycke eller begär att behandlingen av Personuppgifter ska begränsas på visst sätt har vi rätt att upphöra med att leverera Tjänster som berörs av detta. Sådant upphörande ska inte innebära att Avtalet upphör och du är fortsatt skyldig att t.ex. betala tillämpliga avgifter.

## Nödsamtal

**5.8** Om du har Tjänsten Telefoni kan du alltid ringa kostnadsfria nödsamtal till 112. Vi skickar då ditt telefonnummer till SOS Alarm, även om det skulle vara hemligt. Vi skickar även lokalisering av den ringande telefonen för att SOS Alarm ska se från vilket område samtalet kommer.

## Ditt ansvar vid användning av Tjänsterna

**5.9** Du ansvarar för att koder, identiteter, lösenord och liknande förvaras och används på ett betryggande sätt så att ingen obehörig åtkomst till Tjänsterna förekommer. Skulle obehörig åtkomst förekomma ansvarar du således för detta gentemot oss.

**5.10** Du ansvarar för allt material som du tillhandahåller och överför med hjälp av Tjänsterna. Med material avses bl.a. text, bild, ljud, data, video och internetlänkar. Sådant material får inte bryta mot lag, uppmana till brott, möjliggöra för annan att begå brott, skada oss eller annan, riskera att skada oss eller annan eller i övrigt, enligt vår bedömning, vara opassande eller stötande. Du förbinder dig vidare att agera etiskt vid användning av Tjänsterna. Du ansvarar för att inhämta nödvändiga tillstånd för att ta emot, sprida eller lagra material.

**5.11** Du är skyldig att ha brandvägg, antivirusprogramvara och/eller annan skyddsutrustning som kan behövas vid utnyttjande av Mobilt Bredband. Vi är inte ansvariga för skada som uppstår på grund av avsaknad av korrekt och sedvanlig brandvägg, antivirusprogramvara och/eller annan skyddsutrustning.

**5.12** Om du är en juridisk person ansvarar du gentemot oss för att de som använder Tjänsterna följer Avtalet.

## 6. DEFINITIONER

Följande uttryck som används i detta Avtal har följande betydelser:

- (a) Med "**vi**", "**oss**", "**vår**" eller motsvarande, avses Netett Sverige AB, org.nr 556773-3091, verksam under varumärket Net1. Vår adress är Box 7460, 103 92 Stockholm.
- (b) Med "**du**", "**dig**", "**din**" eller motsvarande, avses den fysiska eller juridiska person som är vår kund och som ingått Avtalet. I tillämpliga fall avses även sådan annan person som använder Tjänsterna.
- (c) Med "**Allmänna Villkor**" avses dessa allmänna villkor inklusive framtida ändringar, som finns tillgängliga på [www.net1.se/villkor](http://www.net1.se/villkor).
- (d) Med "**Avtalet**" avses det avtal om användning av Tjänster som du ingår med oss och som inbegriper de dokument och delar som anges i punkt 1.1, inklusive framtida ändringar av dessa.
- (e) Med "**Personuppgifter**" avses sådana uppgifter om fysiska personer som anges i punkt 5.1.
- (f) Med "**Särskilda Villkor**" avses särskilda villkor för vissa Tjänster, inklusive framtida ändringar, och som ingår som en integrerad del i Avtalet. Alla Särskilda Villkor finns tillgängliga på [www.net1.se/villkor](http://www.net1.se/villkor).
- (g) Med "**Tjänster**" avses den eller de tjänster som vi tillhandahåller dig enligt Avtalet.
- (h) Med "**Utrusning**" avses sådan hårdvara som du från tid till annan behöver för att kunna använda vissa Tjänster, såsom modem.