

Särskilda villkor – Konsument - för Fast Bredband hos Glocalnet Scandinavia AB

Giltiga fr.o.m. 2013-07-01

1. Allmänt

1.1 Dessa Särskilda villkor gäller mellan Glocalnet Scandinavia AB, organisationsnummer 556554-1512, ("Glocalnet") och fysisk person ("Kunden") avseende Internetjänster via Fast Bredband enligt vad som närmare framgår nedan ("Tjänsten"). Avtalet mellan Glocalnet och Kunden om Tjänsten ("Avtalet") består utöver dessa Särskilda villkor även av Glocalnets Allmänna villkor, Beställningsvillkoren liksom vid var tid gällande prislista. Gällande Allmänna villkor finns att se på Glocalnets hemsida (www.glocalnet.se) eller kan beställas från Glocalnets Kundservice.

1.2 De definitioner av ord och begrepp som används i Allmänna villkoren, ska tillämpas även i dessa Särskilda villkor.

2. Tjänsten

2.1 Tjänsten ger Kunden uppkoppling mot Internet via fast bredband, samt därtill tillhörande tjänster.

2.2 Inkoppling och användning av Tjänst sker antingen via det fysiska nät som förbinder den nästan slutningspunkt där Kunden ska använda Tjänsten med ett allmänt tillgängligt fast telenät ("Accessnät") eller via ett fastighetsnät installerat i den fastighet där Kunden ska använda Tjänsten ("Fastighetsnät"). Kunden ska vid behov och på Glocalnets begäran biträda Glocalnet i kontakter med ägare till Fastighetsnät och Accessnät, i frågor som rör näten och anslutning av Tjänsten.

2.3 Glocalnet har inte några möjligheter att påverka och kan således inte svara för begränsningar i överföringshastighet som är hänförliga till nät som inte ägs eller kontrolleras av Glocalnet.

2.4 Kunden är medveten om att Internet kan missbrukas av utomstående, och att det kan uppkomma störningar i Internettrafiken över vilka Glocalnet inte har kontroll.

2.5 Tjänstens lägsta kvalitet kan påverkas av faktorer såsom avstånd till telestation, kvaliteten på kabeln fram till Glocalnets anslutna utrustning, huruvida trådlös eller fast anslutning används, begränsningar genom tekniska åtgärder av vissa tillämpningar eller tjänster som tillhandahålls av någon annan än Glocalnet, eller att konsumenten använder flera tjänster från Glocalnet samtidigt.

2.6 Tjänstens egenskaper vad avser bl.a. maximal överföringshastighet och normalhastighet beskrivs i Beställningsvillkoren. Med normalhastighet för fast bredbandsanslutning avses Glocalnets kvalificerade uppskattning utifrån kunskap om Glocalnets nät (t.ex. tekniska lösningar och pågående uppgraderingar), de egna kunderna (t.ex. val av utrustning och typ av abonnemang) samt förutsättningar som är operatörsberoende (t.ex. avstånd till telestation, teknik och standarder). Uppskattningen tar sikte på normala förhållanden och genomsnittlig användning. Flera av förutsättningarna är dynamiska till sin karaktär och ändras fortlöpande, vilket gör att förekommande uppgifter om normalhastigheter kan justeras efter hand för att bli så rättvisande som möjligt. Uppgift om normalhastighet speglar inte nödvändigtvis den enskilda användarens upplevelse. Användarens val av utrustning kan exempelvis begränsa den upplevda hastigheten. Normalhastigheten utgör således ingen garanti för vad den enskilda användare faktiskt får vid varje tillfälle, utan är en uppskattning av vad användaren normalt kan förvänta sig av den valda Tjänsten.

3. Särskilda förutsättningar för Tjänsten

3.1 Tillhandahållande av Tjänst förutsätter att installation och uppkoppling mot Fastighetsnätet eller Accessnätet slutförts, att Fastighetsnätet och Accessnätet håller en kvalitet som är nödvändig för Tjänstens tillhandahållande samt att Glocalnet har rätt, antingen enligt avtal med ägare av Fastighetsnätet eller Accessnätet (t.ex. i form av rätt att installera och vidmakthålla erforderlig teknisk utrustning i telestation) i en sådan utsträckning som är nödvändigt för Tjänstens tillhandahållande.

3.2 För vissa Tjänster är Glocalnets möjlighet att tillhandahålla Tjänst beroende av Accessnätets fysiska och tekniska egenskaper. T.ex. innebär ett allt för långt avstånd mellan det allmänt tillgängliga fasta telenätet och den punkt där Kunden ansluter till Accessnätet att Tjänstens dataöverföringshastighet inskränks i så stor utsträckning att Glocalnet inte har möjlighet att tillhandahålla sådan Tjänst.

3.3 Om Glocalnets rätt att använda erforderligt Fastighetsnät eller Accessnät begränsas eller upphör under avtalstiden har Glocalnet rätt att säga upp Avtalet med tre (3) månaders varsel. Om begränsningen eller upphörandet föränsas av omständigheter utanför Glocalnets kontroll får kortare varsel dock förekomma. Om Avtalet sägs upp av Glocalnet enligt denna punkt 3.3 och Avtalets upphörande innebär, att Kund inte kan utnyttja Tjänst, utrustning eller produkt för vilken Kunden redan har erlagt betalning till Glocalnet, äger Kunden rätt till återbetalning med motsvarande belopp.

3.4 Kunden ska bereda Glocalnet tillträde till Lägenheten (se definition nedan), i den utsträckning det krävs för Glocalnets tillhandahållande av Tjänsten. Kunden och Glocalnet ska komma överens om tid för tillträdet.

4. Leverans av Tjänsten

Tjänsten kopplas in vid den tid som Glocalnet meddelar. Tidpunkten är beroende på flera faktorer, bl.a. på Glocalnets avtal med tredje part (såsom t.ex. ägare av Fastighetsnät och Accessnät) samt andra förhållanden utanför Glocalnets kontroll. Tiden mellan Avtalets ingående och inkopplingen av Tjänst ska i normalfallet inte överstiga nittio (90) dagar från den dag Avtalet ingåtts.

5. Utrustning

5.1 Glocalnets tillhandahållande av Tjänster förutsätter att Kunden har erforderlig utrustning installerad i den bostad/lägenhet där Kunden ska använda Tjänsten ("Lägenheten"). De tekniska krav för tillhandahållande av Tjänst som ställs på Kundens utrustning framgår av Glocalnets hemsida eller av aktuellt produktblad. Övan nämnda utrustning tillhandahålls av Glocalnet och ska installeras av Kunden, såvida inte annat avtalats mellan Glocalnet och Kunden.

5.2 All utrustning som tillhandahålls av Glocalnet ska återlämnas till Glocalnet inom fjorton (14) dagar efter Avtalets upphörande i enlighet med Glocalnets anvisningar. Om utrustningen inte återlämnas inom denna tid har Glocalnet rätt att debitera en avgift som motsvarar Glocalnets kostnad för utrustningen. När Kunden har erlagt sådan ersättning till Glocalnet har utrustningen förvärvat av Kunden och Kunden ska därmed inte längre återlämna utrustningen till Glocalnet.

6. Användning av Tjänsten

6.1 Kunden erhåller personlig och Kundspezifisk information, t.ex. inloggningskod ("Kundinformation"). Kundinformation ska förvaras på ett betryggande sätt och får inte användas av eller avslöjas för någon obehörig. Misstänker Kunden att Kundinformation kommit någon obehörig till kännedom, ska Kunden omedelbart meddela Glocalnet. Kunden ansvarar för eventuell användning av Tjänsten fram till dess att Kunden har lämnat sådant meddelande till Glocalnet.

6.2 Kunden ansvarar för att installation av programvara som tillhandahålls av Glocalnet sker i enlighet med Glocalnets instruktioner. Glocalnet ansvarar inte för kompatibilitet mellan Tjänsten (inklusive tillhandahållna programvara) och datorprogram på Kundens dator eller Kundens hårdvaruapplikationer.

6.3 Kunden är medveten om att förändringar i Tjänsten kan kräva att Kunden måste uppdatera uppgifter som Kunden har registrerat vid installation av Tjänsten efter information från Glocalnet och att Tjänsten kan upphöra att fungera om sådana uppdateringar inte genomförs.

6.4 Varje e-postadress som ingår i Tjänsten är personlig. Glocalnet har rätt att neka och/eller ta bort stötande och olämpliga e-postadresser. Glocalnet har även rätt att ändra tilldelad e-postadress om detta är motiverat av tekniska eller kommersiella skäl.

6.5 Kunden ansvarar för att löpande tömma anknutna e-postlådor. Glocalnet har rätt att spärra kontot för inkommande post om tillgängligt lagringsutrymme saknas.

6.6 Kund som enligt Avtalet har tillgång till ett visst utrymme för personliga hemsidor ansvarar själv för uppläggning av hemsidor och Glocalnet tillhandahåller ingen information eller support beträffande utformningen av Kundens hemsidor.

6.7 Om Kunden inte har använt e-postkonto eller hemsida som är knuten till Tjänsten på minst sex (6) månader har Glocalnet rätt att stänga av e-postkontot eller hemsidan samt radera allt innehåll på e-postkontot eller hemsidan.

7. Ansvar för information m.m.

7.1 Glocalnet ansvarar inte på något sätt för den information som passerar till eller från Internet via Glocalnet. Glocalnet ansvarar inte heller för material och information som Kunden eller annan person kommunicerar, publicerar eller lagrar via eller på Glocalnets hemsida, sin personliga hemsida eller Internet. Kunden är således ensamt ansvarig för korrespondens, inlägg i diskussionsgrupper, sociala medier och andra Internetaktiviteter i vilka Kunden deltar. Med information avses i dessa Särskilda villkor såväl ljud, bild, text, data och video som länkar till annan Internetsida.

7.2 Glocalnet ansvarar inte för eventuell förlust av data, t.ex. e-post, information på personlig hemsida eller information som Kunden har lagt upp på Kundens hemsida. Glocalnet ansvarar inte heller för s.k. backup eller säkerhetskopiering av Kundens hemsida eller annat material tillhörande Kunden.

7.3 Glocalnet har rätt att omgående radera och/eller stänga av hemsidor som inte uppfyller svensk lag, kraven på god publicistisk sed eller om innehållet kan anses vara stötande eller på annat sätt olämpligt.

7.4 Kunden får ansluta datorresurser, såsom en server till Fastighetsnät/Accessnät under förutsättning att det sker för personligt bruk och inte mot betalning. Oavsett vad som nu angivits förbehåller sig Glocalnet rätten att spärra Tjänsten om Glocalnet eller annan drabbas av skada eller olägenhet med anledning av Kundens anslutning eller användning av datorresurs som anslutits enligt ovan (se Allmänna villkoren).

7.5 Vissa Tjänster har en begränsad trafikkvot per kalendermånad enligt vad som framgår av Beställningsvillkoren. Kunden har inte rätt att föra vidare oanvänd trafikkvot till nästkommande kalendermånad. För det fall trafikkvoten överträds har Glocalnet rätt att begränsa Kundens tillgång till Tjänsten, varvid faktiska överföringshastigheten kommer att understiga avtalad överföringshastighet under resterande del av kalendermånaden. Om Kunden så önskar kan Kunden istället köpa extracapacitet enligt vad som framgår av de vid var tid gällande villkoren för extracapacitet. Dessa villkor kan erhållas av Glocalnets Kundservice eller via Glocalnets hemsida, där även beställning av sådan extracapacitet kan göras.

8. Ersättning och betalning

Om Tjänsten ska levereras via Accessnät är avgiften för Tjänsten högre för Kund som inte har abonnemang på fast telefoni (oavsett vilken operatör som tillhandahåller detta). Om Kunden säger upp sitt abonnemang på fast telefoni har således Glocalnet rätt att från uppsägningen debitera Kunden för den högre avgift som gäller enligt Glocalnets prislista vid tidpunkten för uppsägningen. De vid var tid gällande priserna kan erhållas på Glocalnets hemsida eller av Glocalnets Kundservice.

9. Flytt

Under förutsättning att Glocalnet har teknisk och praktisk möjlighet att tillgodose sådan begäran har Kund, som flyttar från sin bostad till annan bostad som är ansluten eller kan anslutas till Fastighetsnät/Accessnät, rätt att få Tjänsten levererad till den nya bostaden alternativt byta till annan Tjänst som Glocalnet kan leverera till den nya bostaden. Vid sådan flytt alternativt byte av Tjänst har Glocalnet rätt att debitera Kunden en administrationsavgift enligt Glocalnets då gällande prislista samt, i förekommande fall, ny installations-, anslutnings- och startavgift. Priset för Tjänst kan även komma att ändras med anledning av flytten. Kunden ska snarast möjligt meddela Glocalnet och lämna erforderlig information för att Glocalnet ska kunna administrera flytt av Tjänsten. Om Glocalnet inte kan leverera Tjänsten till den nya bostaden, gäller Avtalet oförändrat, varvid Kunden är bunden vid Avtalets ursprungliga villkor innefattande, utan begränsning, den avtalade bindningstiden. Vid Gruppanslutning gäller punkten 10 vid flytt.

10. Särskilda villkor för flytt vid Gruppanslutning

10.1 Om Kunden bor på adress som är gruppanslutning till Tjänsten enligt Gruppanslutningsavtal gäller villkoren i denna punkt 10 vid Kundens flytt.

10.2 Kund som flyttar till adress som inte omfattas av Gruppanslutningsavtalet har skyldighet att säga upp sitt Avtal med Glocalnet avseende Tjänsten till upphörande den dag flytten sker. Flytten ska anses ske den dag Kunden inte längre har någon rådighet över den lägenhet från vilken Kunden flyttar. Om Kunden inte säger upp Avtalet avseende Tjänsten ska Avtalet automatiskt upphöra att gälla från den dag Kunden flyttar.

10.3 Om Kunden flyttar till en adress som omfattas av samma Gruppanslutningsavtal som den adress Kunden flyttar från har Kunden ingen skyldighet att säga upp sitt Avtal avseende Tjänsten. Tjänsten kommer dock stängas av och aktiveras på nytt på den nya adressen. Kunden har inte rätt till någon ersättning för sådant avbrott vid flytten.

Glocalnet Scandinavia AB
Kundservice: Tel 0775 - 75 75 75
www.glocalnet.se