

Avtalsvillkor för internetjänster

1. Inledning

Folke AB med org nr: 559389-3067 levererar internetjänster ("Tjänst") till konsument ("Kunden") enligt dessa villkor som utgör en del av avtalet ("Avtal") mellan Folke AB och Kunden.

1.1 För att Folke AB ska kunna tillhandahålla Tjänsten till dig behöver den fastighet där Tjänsten ska användas vara ansluten till en nätleverantör som Folke AB har avtal med för leverans av Tjänsten.

1.2 För information om hur vi hanterar dina personuppgifter hänvisar vi till vår personuppgiftspolicy på vårt integritetscenter <https://privacy.ntm.se/> och vår hemsida, folkebredband.se

1.3 Tjänstens närmare innehåll anges i vid var tid gällande beskrivningar på folkebredband.se eller i direkt samband med beställningsportal.

1.4 Endast privatpersoner kan stå som betalningsmottagare för privatjänster.

2 Avtal

2.1 För att ingå Avtalet med Folke AB ska Kunden vara myndig eller ha förmyndares samtycke.

2.2 Avtalet mellan Kunden och Folke AB omfattar:

-Folke ABs bekräftelse av Kundens beställning av Tjänsten.
-Avtalsvillkor

2.3 Avtalet är ingånget då Kunden har gjort beställning och Folke AB har bekräftat Kundens beställning via e-post, sms, folkebredband.se, telefon, brev, eller webbportal som tillhandahålls av öppet nät, stadsnät eller beställningsportal.

2.4 Ditt avtal med annan leverantör.

Ifall du har ett avtal med en annan leverantör av motsvarande tjänst som Tjänsten avser, är det ditt eget ansvar att avtalet med den tidigare leverantören sagts upp. Den tidigare leverantören kan således komma att fakturera dig avgifter enligt det avtal som finns mellan dig och den tidigare leverantören. I och med att du ingår ett avtal med Folke AB avseende Tjänsten är du helt införstådd med detta.

3 Information om ångerrätt

3.1 Villkoren under denna punkt 3 gäller när Kunden har ingått avtal om en Tjänst via telefon eller på [Folkebredband.se](https://folkebredband.se).

3.2 Enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler så har Kunden rätt att ångra sitt avtal enligt nedan angivna villkor.

3.3 Om avtalet gäller en tjänst har Kunden rätt att ångra avtalet inom fjorton (14) dagar efter det att avtalet ingicks.

3.4 Kunden ska alltid anmäla ånger till Folke ABs kundservice. Kunden ska använda Konsumentverkets blankett på [Konsumentverket.se](https://publikationer.konsumentverket.se/kontrakt-och-mallar/angerblankett)

3.5 Om Kunden ångrar ett avtal om en tjänst och har hunnit betala för Tjänsten ska Folke AB återbetala det Kunden har betalat senast fjorton (14) dagar efter det att Folke AB mottagit begäran om ånger. Folke AB återbetalar till det bankkonto som Kunden uppgett till Folke AB.

3.6 Om Kunden i samband med beställning av Tjänsten begär att få använda Tjänsten under ångerfristen och använder Tjänsten innan begäran om ånger har Folke AB rätt att debitera Kunden en avgift för den tid Kunden har använt Tjänsten som står i proportion till ordinarie pris (utan kampanjer eller rabatter) för den avtalade Tjänsten inklusive eventuell startavgift.

4 Betalning

4.1 Aktuell information om avgifter, priser och Kundens fakturor finns på [Folkebredband.se](https://folkebredband.se). Avgift för Tjänst kan bestå av rörlig och/eller fast avgift, engångsavgifter, faktureringsavgifter och startavgift.

4.2 Kunden ska betala fasta och rörliga avgifter enligt avtalsvillkor för respektive Tjänst enligt vid var tid gällande prislista. Aktuella priser finns på [Folkebredband.se](https://folkebredband.se).

4.3 Om inte annat har avtalats ska månadsdebitering betalas i förskott.

4.4 Om Kunden har valt att få e-postfaktura och Kundens angivna epostadress är felaktig, eller om fakturan av okänd anledning inte når Kundens e-postadress, har Folke AB rätt att mot en avgift skicka en pappersfaktura till kund.

4.5 Kunden är skyldig att betala fakturerat belopp inom den tid och på det sätt som anges på Kundens orderbekräftelse/faktura eller på [Folkebredband.se](https://folkebredband.se)

5 Kreditprövning

5.1 Folke AB har rätt att efter beställning göra kreditprövning av Kunden. Folke AB har rätt att under Avtalstiden göra ny kreditprövning om det finns skäl till det. Folke AB har rätt att vid bristfällig kreditvärdighet kräva godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning från Kunden.

5.2 Folke AB har rätt att vid bristfällig kreditvärdighet neka hela eller delar av Avtalet. Om Folke AB efter kreditprövning av Kunden eller på annat sätt har befogad anledning att ifrågasätta Kundens betalningsförmåga har Folke AB rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

6 Ditt ansvar och skyldigheter vid användning av Tjänsten

6.1 Användning av Tjänsten avser eget bruk och Tjänsten får inte vidareförsäljas eller på annat sätt kommersialiseras. Din användning av Tjänsten får inte ge upphov till störningar i Folke ABs nät eller nät som Folke AB förfogar över. Du är ansvarig för användningen av Tjänsten även om det är en annan person som använt Tjänsten via medgivande från dig.

6.2 Du ansvarar för obehörig användning av Tjänsten om du brustit i dina skyldigheter enligt dessa villkor eller om obehörigs tillgång till Tjänsten berott på vårdslöshet av dig. Även om du är fri från ansvar vid obehörig användning av Tjänsten kvarstår betalningsansvaret hos dig för Tjänsten.

6.3 Betalande Kund ansvarar för att angiven kontaktinformation är aktuell och korrekt för aktuell tid. Kunden ska meddela Folke AB om ändring av kontakt, faktura och e-post uppgift som är relevanta för Tjänsten. Vid ev ändring ska Kund i god tid meddela kundservice för Folke AB.

7 Tekniska förutsättningar och överföringshastighet

7.1 Beroende på de tekniska förutsättningarna vid leverans av Tjänsten kan du antingen tilldelas ett IP-nummer via DHCP-tilldelning eller ett statiskt IP-nummer. Vid det förstnämnda alternativet innebär det att när du nyttjar Tjänsten så kan du tilldelas olika IP-nummer. Vid statisk IP-nummertilldelning innebär det att du alltid använder samma IP-nummer vid användning av Tjänsten.

7.2 Hastigheten som specificeras vid avtalat abonnemang för användning av Tjänsten är endast ungefärlig och den verkliga hastigheten kan variera. Detta beror på ett antal faktorer såsom din egen utrustning och belastning i nät som står utanför Folke ABs kontroll, samt om bandbredd delas med andra kunder och hur många som använder Tjänsten samtidigt.

7.3 En trådslutning ska användas som grund för mätning av hastigheten av Tjänsten när du genomför ett hastighetstest i syfte att säkerställa att önskad hastighet levereras till uttaget. Detta verkställs genom att du kopplar din dator med en nätverkskabel direkt till det uttag där Folke AB tillhandahåller Tjänsten till Kunden. Vid användning av en trådlös anslutning kan den upplevda hastigheten ytterligare påverkas av omständigheter som inte Folke AB kan råda över. Således kan Folke AB inte garantera någon överföringshastighet vid trådlös anslutning.

7.4 Leverans av förbindelsen sker uteslutande till fastighetens ODF (Optical Distribution Frame), kablering mellan ODF och kunds lokal (kallat fastighetsnät) är kundens ansvar. Tjänsten anses levererad från den tid då Folke AB aktiverat förbindelsen i fastighetens ODF.

7.5 På Folkebredband.se finns information om gällande kundservice. Folke AB är inte skyldig att avhjälpa fel eller lämna support i frågor om datorutrustning, nätverkskort, router, telefon, operativsystem eller programvara som inte tillhandahållits av Folke AB.

8 Felavhjälpning och support

8.1 Upptäcker du fel eller avbrott i Tjänsten ska en felanmälan upprättas via felsökning på folkebredband.se eller genom att Kunden kontaktar Folke ABs kundservice på telefon. Fel på Tjänsten som beror på Folke AB ska avhjälpas inom skälig tid från det att felanmälan kommit Folke AB till känna. Felet ska avhjälpas utan att någon kostnad tillfaller dig.

Med fel på Tjänsten som beror på Folke AB avses:

- då felet är hänförligt Folke ABs nätleverantör,
- då felet inte beror på din utrustning,
- avbrott i Tjänsten som inte beror på planerat underhåll av nät som Folke AB eller dess underleverantör förfogar över.

Om Folke AB stängt av Tjänsten p.g.a. att du inte fullföljt dina betalningsskyldigheter enligt avsnittet Uppsägning av Tjänsten på Folke ABs begäran räknas det inte som ett fel på Tjänsten.

Om det framkommer i felanmälan från dig att felet berott på dig, eller något förhållande som du ansvarar för, t.ex. din utrustning, har Folke AB rätt att debitera dig en kostnad för felsökningsarbetet samt övriga kostnader relaterat till felsökningen.

9 Prisavdrag

9.1 Om Tjänsten inte varit tillgänglig eller inte gått att bruka, och det föreligger fel i Tjänsten som Folke AB råder över enligt avsnittet Felavhjälpning och support, äger du rätt till prisavdrag om felet varat längre än ett (1) dygn från det att felanmälan upprättats till dess att felet är avhjälpd.

Prisavdragets belopp står i direkt relation till det dagliga ordinarie priset för Tjänsten. Storleken på beloppet avgörs av varaktigheten räknat i dygn från det att Kunden upprättat en felanmälan till dess att felet är avhjälpd.

I normala fall ska prisavdraget regleras på kommande betalperiod. Belopp som understiger 20 kronor per faktureringsperiod utgår inte.

9.2 Du har inte rätt till annan ersättning eller prisavdrag för indirekt skada som uppstår p.g.a. att Tjänsten ej varit brukbar, såsom utebliven vinst eller uppkomna merkostnader.

10 Uppsägning av Tjänsten på Folke ABs begäran

10.1 Om Folke AB efter sedvanlig kreditprövning av dig vid nytecknande av Tjänst eller under Tjänstens giltighetstid har befogad anledning att ifrågasätta din betalningsförmåga har Folke AB rätt att med omedelbar verkan säga upp Tjänsten. Folke AB har då rätt debitera dig enligt avsnittet Betalning.

Folke AB har rätt att stänga av Tjänsten om du trots påminnelse inte betalat fakturan inom angiven tid. Om du trots avstängning av Tjänsten och påminnelser från Folke AB inte betalat fakturan äger Folke AB rätt att med omedelbar verkan säga upp Tjänsten och debitera dig enligt avsnittet Betalning.

Folke AB har rätt att helt eller delvis begränsa din tillgång till Tjänsten, eller med omedelbar verkan säga upp Tjänsten, om det finns misstanke om att du inte fullföljer dina skyldigheter enligt avsnittet Ditt ansvar och skyldigheter vid användning av Tjänsten.

10.2 Om Folke ABs avtal med den nätleverantör vars fastighetsbestånd innefattar den fastighet där Tjänsten levereras upphör att gälla, äger Folke AB rätt att säga upp Tjänsten med en månads uppsägningstid.

11 Uppsägning av Tjänsten på din begäran

11.1 Om du vill säga upp Tjänsten ska detta göras med en månads uppsägnings-tid och du ska vända dig till Folke ABs kundservice för uppsägning av Tjänsten. Uppsägningen ska skriftligen bekräftas av Folke AB. I det fall du begär att säga upp Tjänsten under rådande bindningstid av Tjänsten äger Folke AB rätt att debitera Kunden för hela bindingsperioden.

11.2 Vid förändringar av priser eller dessa villkor som innebär en väsentlig nackdel för dig har du rätt att säga upp avtalet med verkan från det att ändringen träder i kraft. Detta förutsätter att du meddelar din uppsägning senast trettio dagar efter det att ändringen aviseras enligt avsnittet Förändring av Tjänsten, villkor eller pris.

12 Force Majeure

12.1 Part (Folke AB) är befriad från ansvar, skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som parten inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Såsom Befriande Omständighet kan anses bl.a. myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof, olyckshändelse eller kabelbrott orsakat av tredje man.

13 Tillämplig lag och tvist

13.1 Vid eventuell tvist mellan Folke AB och Kund ska parterna i första hand försöka komma överens. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden eller av svensk allmän domstol.