

## 1 Allmänt

### 1.1 Inledning/Definition

”**Norrlands Bredband**” avser bolaget Cool Terra AB AB, organisationsnummer 559094–5472 som ansvarar för Avtalet med Kunden. Med ”**Kunden**” avses den företagskund som Norrlands Bredband har ingått Avtalet med. ”**Tjänst**” avser den eller de Tjänster som Norrlands Bredband erbjuder kunden i Avtalet. Med ”**Avtalet**” avses överenskommelsen mellan Norrlands Bredband och Kunden om Tjänstbeställning av produkter och tjänster samt de här allmänna villkoren.

## 2 Avtal

Kunden beställer Tjänst hos Norrlands Bredband och Avtalet anses ingånget när Norrlands Bredband har bekräftat Kundens Tjänstbeställning via e-post, SMS, eller Kunden skickat signerat avtal. Kunden ansvarar för att eventuellt avtal med annan leverantör av Tjänst avslutas. Varje enskilt avtal gäller mot en specifik Kund och en beställd anslutningspunkt.

### 2.1 Avtalstid och uppsägning

Avtalet och Tjänsten löper från det att Kunden gjort beställning och tills vidare utan bindningstid, om inte Tjänstbeställningen specificerar något annat. Avtalets uppsägningstid är, om inget annat avtalats, tre (3) månader. För att säga upp avtalet ska Kunden skicka in uppsägningen skriftligen per post eller elektroniskt (foretag@norrlandsbredband.se). Att inte betala faktura betraktas inte som uppsägning av avtal.

### 2.2 Ändring av avtal

Avtalet med allmänna villkor gäller tills vidare. Villkorsändring aviseras senast trettio (30) dagar i förväg via meddelande på webbplatsen, brev eller e-post.

Om ändring av dessa villkor eller avgift innebär nackdel för Kunden, har Kunden rätt att säga upp avtalet med verkan från det att ändringen träder i kraft under förutsättning att uppsägningen sker senast inom trettio (30) dagar efter det att ändringen aviseras. Om Kunden inte säger upp avtalet anses Kunden ha accepterat de aviserade ändringarna.

## 3 Betalning

### 3.1 Avgifter och betalningsvillkor

Norrlands Bredband fakturerar kunden i förskott för avgiften för Tjänsten enligt aktuell prislista för aktuellt stadsnät. Vid nytecknande av avtal faktureras Kunden direkt för kommande månad samt del av aktuell månad om inkoppling sker innan månadsskifte. Kunden är skyldig att betala fakturerat belopp inom den tid som angivits på fakturan. Norrlands Bredband har rätt att ta ut faktureringsavgift av Kunden efter aktuell prislista. Vid förfallen faktura har Norrlands Bredband rätt att ta ut påminnelseavgift. Om inte betalning inkommit till Norrlands Bredband, trots påminnelse har Norrlands Bredband rätt att med omedelbar verkan avsluta Avtalet och leverans av Tjänsten.

### 3.2 Avgiftsändring

Norrlands Bredband måste minst trettio (30) dagar i förväg meddela kunden om avgiftsändring.

## 4 Kontaktuppgifter och information till Kunden

### 4.1 Kontaktinformation

Kunden ska ange den adress eller e-post som faktura och annan information ska skickas till. När Norrlands Bredband har skickat meddelande via e-post eller sms, via angiven kontaktinformation, anses det nått kunden samma dag. När Norrlands Bredband har skickat meddelande via post till den angivna adressen anses det nått kunden efter fyra (4) arbetsdagar. Kunden ansvarar för att till Norrlands Bredband angiven kontaktinformation är korrekt. Kunden ska meddela Norrlands Bredband om ändringar av faktura- och e-postadress och andra kontaktuppgifter, snarast men senast omedelbart efter, att ändringarna trätt i kraft.

### 4.2 Behandling av kunduppgifter

När du är kund hos Norrlands bredband behandlar vi personuppgifter om dig. Norrlands Bredband är personuppgiftsansvarig för sådan behandling. Information om hur Norrlands Bredband behandlar dina personuppgifter finner du i Norrlands bredband Integritetspolicy på [norrlandsbredband.se](http://norrlandsbredband.se). Där finner du information om vilka personuppgifter Norrlands bredband behandlar och för vilka ändamål detta sker. Du finner även bland annat information om den

rättsliga grunden för behandlingen, uppgifternas lagringstid samt din rätt till information, rättelse, radering och att göra invändningar.

#### 4.3 Integritet och sekretess

Norrlands Bredband värnar om Kundens integritet och sekretess. Som bredbandsleverantör är Norrlands Bredband skyldig att följa sekretess vad gäller all information som samlas enligt Avtalet, med undantag av den information som kan ses som offentlig. Sekretessskyldigheten gäller inte när Norrlands Bredband är skyldig genom lag att lämna ut information till andra parter. Sekretessskyldigheten gäller även efter Avtalets upphörande. Norrlands Bredband har däremot rätt att lämna ut all information om Kund i de fall där misstanke finns att Kund gjort sig skyldig till brott och där polis eller annan myndighet efterfrågar denna information.

### 5 Tjänst

#### 5.1 Tjänstleverans

Innehållet i Tjänst beskrivs i produktblad som fanns vid ingång av avtalet. Norrlands Bredband reserverar sig rätten att uppdatera innehållet i Tjänst. För att Norrlands Bredband ska kunna leverera Tjänst till Kunden ger Avtalet Norrlands Bredband fullmakt att handla mot nätleverantörer, underleverantörer för att kunna leverera Tjänst. Om det visar sig efter ingånget avtal att Tjänsten inte går att leverera till Kunden på grund av tekniska hinder hos tredje part har Norrlands Bredband rätt att säga upp avtalet. Den hastighet med vilken Kunden är uppkopplad mot internet genom användande av Tjänsten framgår av avtalat abonnemang. Angiven överföringshastighet är endast ungefärlig och kan i praktiken variera.

#### 5.2 Vidareförsäljning

Kunden har inte rätt att vidareförsälja Tjänsten.

#### 5.3 Ändringar eller uppdatering av Tjänsten

Norrlands Bredband reserverar sig rätten att genomföra ändringar av Tjänst, eller av Norrlands Bredband ansluten utrustning. Norrlands Bredband ska informera Kunden minst trettio (30) dagar i förväg om det sker ändringar i pris eller kvalitet på Tjänsten. Kunden kan då avsluta avtalet. Kunden anses godkänt ändringar i Tjänst om Kunden nyttjar

Tjänsten efter det datum som ändringen börjar gälla.

#### 5.4 Kundens användningsrätt

Tjänst får endast användas för privat bruk och får inte vidarebefordras till annan plats än till anslutningsplatsen. Kunden får inte använda Tjänst på sådant sätt att olägenheter uppstår för Norrlands Bredband eller annan part. Kunden är vid användande av Tjänst skyldig att iaktta gällande villkor, lagar och regler.

#### 5.5 Kundens ansvar och skyldigheter

Kunden är ensamt ansvarig för aktiviteter som sker genom nyttjande av Tjänsten. Om Kunden får veta att annan person bryter mot bestämmelserna i Avtalet, är Kunden skyldig att omedelbart vidta rättelse. Kunden får inte skaffa eller försöka skaffa sig otillbörlig åtkomst till anslutna nät eller dataresurser, varken Norrlands Bredband eller annan parts eller information. Såvida inte annat anges särskilt i Avtalet, skall Kunden ersätta Norrlands Bredband den skada som Kund, eller annan för vilken Kund ansvarar, uppsåtligen eller av oaksamhet orsakar Norrlands Bredband. Kunden ska förvara lösenord och andra koder som hör till Tjänsten på ett säkert sätt så att obehöriga inte kan få tillgång till dessa.

#### 5.6 Inkoppling

Inkoppling av Tjänst sker vid önskat inkopplingsdatum om inkopplingsdatum infaller mer än fem vardagar efter beställningsdatum och de tekniska förutsättningarna finns. För att kunna använda Tjänsten krävs att Kunden har gjort inställningar samt har tillgång till utrustning såsom anslutningar och hårdvara som uppfyller Norrlands bredbands krav och anvisningar.

#### 5.7 Byte av Tjänst

Kund kan byta Tjänst hos Norrlands Bredband genom att göra en förnyad beställning, vilket leder till uppsägning av befintligt Avtal och skapande av ett nytt Avtal.

#### 5.8 Flyttning

Kunden har rätt att flytta Tjänst mellan anslutningspunkter om Norrlands Bredband tekniskt har möjlighet att leverera samma Tjänst till den nya anslutningspunkten. Vid flytt av Tjänst alternativt byte av Tjänst har Norrlands Bredband

rätt att debitera Kunden en administrationsavgift enligt gällande prislista samt, i förekommande fall, ny installations-, anslutnings- och startavgift. Priset för Tjänsten kan även komma att ändras i anledning av flytten om den sker till annan kommunikationsnätägare.

För att Norrlands Bredband ska kunna genomföra flytt av Tjänst ska Kunden meddela Norrlands Bredband senast 14 vardagar före önskat flyttdatum.

### 5.9 Överlåtelse

Kunden har inte rätt att överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet.

### 5.10 Frysning

Kunden har inte rätt att stänga av sin Tjänst under en viss period. För tillfälliga abonnemang finns speciella korttidsabonnemang som kan användas.

## 6 Avstängning av Tjänst

### 6.1 Norrlands Bredbands rätt till avbrytande av Tjänsten

Norrlands Bredband har rätt att med omedelbar verkan avbryta leverans av Tjänst och säga upp Avtalet om:

- Kunden inte betalat förskottsfakturan trots påminnelse. Tjänsten stängs av tio (10) dagar efter förfallen faktura.
- Kunden fortsätter använda Tjänsten i strid med Avtalet trots Norrlands Bredband meddelat problem via e-post eller brev.
- Kunden agerar i strid med vad som är angivet i Avtalet eller i övrigt uppenbart missbrukat Tjänsten.
- Norrlands Bredband på skälig grund misstänker brott, förberedelse eller försök till brott och/eller överträdelse av gällande lagar och regler. Norrlands Bredband äger då rätt att, utan föregående meddelande och utan ersättningskyldighet, antingen fysiskt eller via nätverkskoppling, i servrar eller annan utrustning hos Norrlands Bredband, dess underentreprenörer eller partners, vidta de åtgärder som krävs för att förhindra spridning av uppgifter som är otillåtna eller som används på ett otillåtet sätt och/eller stoppa de aktiviteter som utgör, eller är på väg att utgöra, brottet.

Norrlands Bredband rätt enligt ovan omfattar även befogenhet att utlämna uppgifterna eller informationen till myndighet efter myndighets lagenliga begäran.

- Deltar eller genomför aktivitet som orsakar avbrott i tjänst så kallad distributed denial of service, i eller utanför Norrlands Bredbands nät.
- Genomför massanrop eller obeställda massutskick, även kallat spamming, om orsakar avbrott i tjänst, i eller utanför Norrlands Bredbands nät.
- Annan aktivitet eller handling som orsakar avsevärd olägenhet för Norrlands Bredband, Norrlands Bredband system eller Norrlands Bredbands övriga kunder.

### 6.2 Återstart av Tjänsten efter rättning

Kunden får åter tillgång till Tjänsten så snart rättning av fel gjorts om Norrlands Bredband inte valt att säga upp Avtalet. Norrlands Bredband förbehåller sig dock rätten att ta ut en administrativ avgift för det merarbete som uppkommer för återöppnande av Tjänst enligt aktuell prislista. Om avstängning skett på grund av obetalda fakturor måste förfallna fakturor betalas innan åter uppkoppling sker.

## 7 Ansvarsbegränsning

### 7.1 Ansvarsbegränsning

Norrlands Bredband ansvarar inte för innehållet i den information som passerar genom anslutningen via Tjänst och är inte skadeståndsskyldigt för skada eller förlust i händelse av fördröjning, avbrott, utebliven eller felaktig leverans av data eller omständigheter av liknande slag. Norrlands Bredband ansvarar inte för Kunds förlust av data. Norrlands Bredband är inte skadeståndsskyldigt om någon behörig eller obehörig gör intrång i Kundens och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar information. Norrlands Bredband är inte skyldig att ersätta skada orsakad av att Norrlands Bredband nyttjar sin rätt till underhåll. Norrlands Bredband ansvarar för leveransen fram till stadsnätägarens alternativt fastighetsägarens överlämningspunkt samt för de Tjänster i övrigt som Norrlands Bredband tillhandahåller. För de fall som samarbetsavtalet mellan Norrlands Bredband och

stadsnäsägaren alternativt fastighetsägaren upphör äger Norrlands Bredband rätt att omedelbart säga upp Avtalet.

Norrlands Bredband ansvarar enbart för skador som orsakats genom vårdslöshet av Norrlands Bredband. Norrlands Bredbands skadeståndsansvar för sådana skador omfattar endast ersättning för direkt förlust och är begränsat till högst 5000 SEK per skada.

Norrlands Bredband ansvarar inte för indirekt skada. Med indirekt skada avses till exempel förlorad vinst, minskad produktion eller omsättning i rörelse, hinder att uppfylla förpliktelse mot tredje man eller utebliven nytta av avtal.

## 7.2 Missbruk

I det fall Norrlands Bredband av goda skäl misstänker att Kunden ej nyttjar Tjänsten för normalt privat bruk eller annars använder Tjänsten i strid med Avtalet äger Norrlands Bredband rätt att omedelbart stänga av Tjänsten, om Norrlands Bredband finner det lämpligt. Som ej normalt privat bruk anses exempelvis olika typer av samtrafik, att orsaka skada eller störning som drabbar Norrlands Bredband, Norrlands Bredband system eller annan genom exempelvis spridande av datavirus eller annan skadlig datakod, spamming, eller likande cyberkriminell verksamhet.

## 8 Kundservice, underhåll och support

### 8.1 Support

På webbplatsen finns angivet under vilka tider och på vilka sätt som kundservice finns tillgänglig och möjlighet till felanmälan.

### 8.2 Felanmälan

Uppstår fel eller avbrott i Tjänsten ska felanmälan göras via felsökningsguide på webbplatsen eller via telefon till kundservice. Kundservice är inte skyldig att avhjälpa fel eller lämna support i frågor om datorutrustning, nätverkskort, routers, telefoner, operativsystem eller programvara som inte tillhandahållits av Norrlands bredband.

### 8.3 Tillgång till installation och felsökning

För att Norrlands Bredband ska kunna felsöka måste Kunden ge Norrlands Bredband eller Norrlands Bredbands underleverantör, tillgång till bostad eller annan lokal om nödvändigt för installation, felsökning, reparation, underhåll eller

annat tekniskt arbete avseende Tjänst.

Om kunden trots uppmaning inte ger Norrlands Bredband tillträde så äger Norrlandsbredband rätten att stänga ned tjänsten.

## 8.4 Ansvar

Om fel beror på Kundens utrustning eller handhavande och Norrlands Bredband har gjort ett hembesök på Kundens begäran, äger Norrlands Bredband rätt att debitera Kunden för felsökning och arbetstid. Norrlands Bredband ska åtgärda fel eller avbrott som Norrlands Bredband svarar för inom skälig tid från Kundens felanmälan. Om avbrottsorsaken är fel i accessnät/stadsnät eller annan operatörs nät kan Norrlands Bredband inte hållas ansvarig för avbrottet och kompensation lämnas inte.

## 8.5 Underleverantörer

Norrlands Bredband kan inte hållas ansvarig för fel från underleverantörer t.ex.

kommunikationsnätägare. Norrlands Bredband ska däremot arbeta för att underleverantör löser eventuella fel så skyndsamt som möjligt.

## 8.6 Underhåll

Norrlands Bredband reserverar rätten att genomföra underhåll vilket kan leda till kortare avbrott i leverans av Tjänst. Vid planerat underhåll av Norrlands Bredbands utrustning ska Norrlands Bredband informera kunder sju (7) dagar i förväg.

## 9 Övrigt

### 9.1 Överlåtelse och pantsättning

Norrlands Bredband äger rätt att överlåta eller pantsätta sin rätt till betalning enligt Avtalet. Överlåtelse ska däremot ske med förbehåll för Kundens rättigheter enligt avtal. Kunden får inte överlåta eller pantsätta Avtalet till annan person eller företag.

### 9.2 Immateriella rättigheter

Norrlands Bredband förbehåller sig all rätt till äganderätt och intresse för, men utan begränsning till, varumärken, patent, författarverk, kunskap eller någon uppfinning, anordning, process, metod, utveckling, design, specifikationer, teknik, apparater, rapporter, schematisk eller teknisk information (oavsett om det är patenterbart eller inte), dokumentation, mjukvara eller förbättringar,

ändringar, gränssnitt, arbetsflöden och bästa praxis som utvecklats, upfunnits, skapats eller reducerats i praktiken av Norrlands Bredband ("IP"), inklusive eventuella ändringar eller förbättringar som gjorts till Norrlands Bredbands IP under eller som ett resultat av de tjänster som ska utföras enligt detta avtal.

### 9.3 Force majeure

Norrlands Bredband ska vara befriad från skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som Norrlands Bredband inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet skall bland annat anses arbetskonflikt, blixtnedslag eller annan olyckshändelse, naturkatastrof, epidemi, pandemi, eldsvåda, beslag, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, fel i stadsnätet eller annan operatörs nät, allmän knapphet på transporter, varor eller energi samt fel eller försening i Tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits.

### 9.4 Lagval och tvistelösning

Avtalet regleras av svensk lag. Om någon bestämmelse i detta avtal är ogiltig, olaglig eller

inte verkställbar, kommer den att ses som avskild från detta avtal och påverkar inte giltigheten eller verkställbarheten av de återstående bestämmelserna i detta avtal.

Tvist vid tolkning eller tillämpning av Avtalet ska i första hand försöka lösas genom en ömsesidig överenskommelse mellan Norrlands Bredband och Kunden. I andra hand kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden, vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas, i de fall Allmänna reklamationsnämnden är behörig att avgöra tvisten och tvisten lämpar sig för dess prövning. Norrlands Bredband åtar sig att följa Allmänna reklamationsnämndens rekommendation. I tredje hand, om inget av de två övriga har löst tvisten, skall tvisten avgöras av svensk domstol enligt svensk rätt.

### 10 Kontakt

Cool Terra AB,  
Aurorum 2  
977 75 LULEÅ

0920- 50 24 30

foretag@Norrlandsbredband.se