

Allmänna villkor

för Bahnhof's privatkunder inklusive särskilda villkor för Bredband, Telefoni och TV, Utrustning, samt information om ångerrätt.

Gäller från 2020-03-27 och tills vidare.

Innehållsförteckning

s. 1-4 Allmänna villkor

s. 5 Särskilda tjänstespecifika villkor Bredband, Telefoni och TV

s. 5-6 Särskilda tjänstespecifika villkor för köp av Utrustning

s. 6 Information om ångerrättspolicy

Våra kunders integritet är viktig för oss. Bahnhof AB är personuppgiftsansvarig för Kundens personuppgifter enligt Avtalet. För information om hur vi hanterar dina personuppgifter hänvisar vi till vår integritetspolicy som finns på bahnhof.se

1. Allmänt

1.1 Bahnhof AB, org nr: 556519-9493 ("Bahnhof") levererar internettjänster ("Tjänsten" eller "Tjänster") och utrustning ("Utrustning") till konsument ("Kunden") i enlighet med dessa allmänna och särskilda villkor som utgör en del av avtalet ("Avtalet") mellan Bahnhof och Kunden.

1.2 Tjänstens närmare innehåll anges i vid var tid gällande beskrivningar på sajten bahnhof.se ("Webbplatsen").

1.3 De allmänna villkoren tillämpas även på kompletterande tjänster som Kunden och Bahnhof avtalar om efter det att Avtalet har träffats. Sådana kompletterande tjänster ska anses ingå i Tjänsten. De särskilda villkoren gäller utöver de allmänna villkoren för vissa Tjänster samt vid köp av Utrustning.

1.4 Endast privatpersoner kan stå som betalningsmottagare för privataabonnemang.

2. Ingånget Avtal och ångerrätt

2.1 För att ingå Avtalet med Bahnhof ska Kunden vara myndig eller ha förmyndarens samtycke.

2.2 Avtalet mellan Kunden och Bahnhof omfattar:
– Bahnhof's bekräftelse av Kundens beställning av Tjänsten.

– Bahnhof's särskilda tjänstespecifika villkor.

– Dessa allmänna villkor.

Vid motstridigheter mellan ovanstående dokument gäller de sinsemellan i ovan angiven ordning.

2.3 Avtalet anses vara ingånget då Kunden har gjort beställning och Bahnhof har bekräftat Kundens beställning via e-post, Webbplatsen, telefon, brev eller s.k. webbportaler som tillhandahålls av stadsnät eller särskilda kommunikationsoperatörer.

2.4 Om avtalet träffats på distans, t ex efter Kundens beställning via Bahnhof's hemsida eller s k webbportal, har Kunden rätt att frånträda Avtalet enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

Information om Kundens ångerrätt finns på sista sidan i dessa allmänna villkor.

3. Kreditprövning

3.1 Bahnhof äger rätt att efter Kundens beställning göra sedvanlig kreditprövning. Om det finns befogad anledning äger Bahnhof rätt att under Avtalets löptid göra ny kreditprövning.

3.2 Bahnhof förbehåller sig rätten att vid bristfällig kreditvärdighet hos Kunden inkräva godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning.

3.3 Bahnhof förbehåller sig rätten att vid bristfällig kreditvärdighet hos Kunden neka hela eller delar av Avtalet, se punkt 12.1.

4. Betalning

4.1 På Webbplatsen finns aktuell information om avgifter, priser och om Kundens fakturor (under inloggningstjänsten "Mina sidor").

4.2 Avgiften kan bestå av rörlig och/eller fast avgift, eventuella engångsavgifter, faktureringsavgifter samt startavgift. Kunden ska erlägga fasta och rörliga avgifter i enlighet med vad som anges i avtalsvillkoren för respektive Tjänst och/eller hårdvara samt för avgift enligt vid var tid gällande prislista. För aktuell prislista kontakta kundservice.

4.3 Om inte annat har avtalats ska fast avgift betalas för en (1) eller tre (3) månader i förskott.

4.4 Om Kunden valt att få e-postfaktura och Kundens angivna e-postadress är felaktig, eller om fakturan annars inte kommer fram till Kundens e-postadress, har Bahnhof rätt att mot avgift istället skicka en pappersfaktura.

4.5 Kunden är skyldig att betala fakturerat belopp inom den tid och på det sätt som anges på Kundens faktura eller på Webbplatsen.

4.6 Om betalning inte är Bahnhof, eller den Bahnhof angivit som betalningsmottagare, tillhanda senast på den förfallodag som anges på fakturan har Bahnhof rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen samt rätt till påminnelse- och inkassoavgift enligt lag.

5. Meddelanden till Kunden

5.1 E-postmeddelande till av Kunden uppgiven e-postadress ska anses ha nått Kunden samma dag som avsändandet sker.

5.2 Brev som sänts till Kundens senast uppgivna postadress ska anses ha nått den mottagande parten tre (3) vardagar efter avsändandet.

Allmänna villkor

för Bahnhofs privatkunder inklusive särskilda villkor för Bredband, Telefoni och TV, Utrustning, samt information om ångerrätt.

Gäller från 2020-03-27 och tills vidare.

5.3. SMS som sänts till det telefonnummer som Kunden uppgett till Bahnhof ska anses ha nått Kunden samma dag som avsändandet sker.

5.4 Meddelanden via sociala medier ska anses ha nått den mottagande parten samma dag som avsändandet sker.

5.5 Beroende på den tekniska utvecklingen kan andra metoder än de ovan angivna komma att användas för att kontakta Kunden.

6. Kundservice och underhåll

6.1 Bahnhofs kundservice är inte skyldig att avhjälpa fel eller lämna support i frågor om datorutrustning, nätverkskort, routers, telefoner, operativsystem eller programvara som inte tillhandahållits av Bahnhof.

6.2 På Webbplatsen finns angivet under vilka tider och på vilka sätt som kundservice finns tillgänglig.

6.3 Bahnhof äger rätt att via internet genomföra uppdateringar, underhåll och ändringar av sådan utrustning som är tillhandahållen eller anvisad av Bahnhof och som krävs för att Kunden ska kunna ansluta till, eller använda Tjänsten på ett tillförlitligt och säkert sätt. Kunden är skyldig att hålla utrustningen tillgänglig för sådant underhåll.

7. Kundens ansvar och skyldigheter

7.1 Tjänsterna är avsedda för normalt privat bruk och normal användning av Kunden och personer i Kundens hushåll. Kunden får inte använda eller upplåta någon av Tjänsterna i syfte att vidareförsälja Tjänsten eller annars för kommersiella ändamål.

7.2 För att kunna använda Tjänsten krävs att Kunden har gjort inställningar samt har tillgång till utrustning såsom anslutningar och hårdvara som uppfyller Bahnhofs krav och anvisningar.

7.3 Kunden ansvarar för användningen av Tjänsten även om Tjänsten används av annan som via Kunden fått tillgång till Tjänsten.

7.4 Kunden ska förvara lösenord och andra koder som hör till Tjänsten på ett säkert sätt så att obehöriga inte kan få tillgång till dessa.

7.5 Om Kunden har anledning att misstänka att obehörig fått tillgång till Kundens koder eller att någon på annat sätt fått obehörig tillgång till Tjänsten ska detta omedelbart anmälas till Bahnhof Kundservice.

7.6 Kunden ansvarar även för obehörig användning av Tjänsten om Kunden brutit i sina skyldigheter enligt ovan eller om Kunden uppsåtligt eller av vårdslöshet gett obehörig tillgång till Tjänsten.

7.7 Kunden är alltid skyldig att betala fasta avgifter för Tjänsten även om Kunden i övrigt inte är ansvarig för obehörig användning av Tjänsten.

8. Felanmälan och reklamation av Tjänsten

8.1 Uppstår fel eller avbrott i Tjänsten ska felanmälan göras via felsökningsguide på Webbplatsen eller via telefon till Bahnhofs kundservice, eller på annat sätt som Bahnhof anvisar.

8.2 Bahnhof är inte ansvarig för fel eller avbrott i Tjänsten som beror på Kunden eller annat förhållande som inte beror på Bahnhof. Bahnhof är vidare inte ansvarig för fel eller avbrott under a) tid som Bahnhof genomför planerat och nödvändigt underhåll av Tjänsten som Bahnhof aviserat om i god tid innan eller, b) tid då Tjänsten varit avstängd med stöd av punkt 12 nedan.

8.3 Bahnhof ska åtgärda fel eller avbrott som Bahnhof svarar för inom skälig tid från Kundens felanmälan.

8.4 Om Bahnhof efter felanmälan från Kunden åtgärdar ett fel som beror på Kunden, eller något förhållande som Kunden är ansvarig för, så har Bahnhof rätt till ersättning för felsökningsarbete, annat arbete och övriga kostnader.

8.5 För att Bahnhof ska kunna åtgärda fel och avbrott i Tjänsten är Kunden skyldig att via e-post, telefon, eller på annat lämpligt sätt, medverka vid felsökning och avhjälpning av felet eller avbrottet. Bahnhof avgör vilket sätt som är lämpligt beroende på förutsättningarna i det enskilda fallet.

8.6 Om Kunden inte inom rimlig tid medverkar vid felsökningen på det sätt som Bahnhof meddelat är lämpligt kan Kunden mista rätten till prisavdrag. Rimlig tid ska anses vara fem (5) dagar.

8.7 Kunden har rätt till prisavdrag om Tjänsten inte har kunnat användas på grund av fel i Tjänsten, och felet beror på Bahnhof eller Bahnhofs samarbetspartner, samt att felet reklamerats i tid, samt att Kunden medverkat vid felsökning på det sätt som Bahnhof anmodat.

8.8 Giltig reklamation ska framställas inom skälig tid från det att felet upptäcktes eller borde ha upptäckts. Skälig tid ska i normalfallet anses vara tre (3) månader.

8.9 Prisavdraget är begränsat till den del av den fasta avgiften för Tjänsten som belöper under tiden från då Tjänsten varit obrukbar räknat från Kundens felanmälan.

8.10 Kund som har rätt till prisavdrag ska begära sådant inom sex (6) månader efter det att felet avhjälpits. Prisavdraget regleras normalt genom kreditering på nästkommande faktura. Prisavdrag som understiger tjugofem (25) kr betalas inte ut.

Allmänna villkor

för Bahnhof's privatkunder inklusive särskilda villkor för Bredband, Telefoni och TV, Utrustning, samt information om ångerrätt.

Gäller från 2020-03-27 och tills vidare.

8.11 Det maximala prisavdraget är begränsat till summan av Kundens fasta avgifter för den berörda Tjänsten under de senaste trettio (30) dagarna före Kundens felanmälan.

8.12 Berörs flera olika tjänster av ett och samma fel utgår prisavdrag endast för en (1) tjänst.

9. Ansvarsbegränsning

9.1 Kunden har endast rätt till ersättning för direkt skada som har uppkommit på grund av Bahnhof's vårdslöshet.

9.2 Kunden har inte rätt till ersättning för indirekta skador, t ex utebliven vinst, extra kostnader för datatrafik eller andra följdskador.

9.3 Bahnhof's Tjänster gör det möjligt för Kunden att via internet ta del av och/eller skicka information av olika slag. Som leverantör av dessa Tjänster är Bahnhof neutralt, vilket innebär att Bahnhof inte kontrollerar eller värderar innehållet i den information som Kunden skickar och/eller tar emot. Som neutral leverantör ansvarar Bahnhof därför inte för fel eller skada som beror på innehållet i den information som förmedlas via Tjänsterna.

9.4 I den utsträckning inte annat följer av villkoren för särskild kompletterande tjänst som Bahnhof tillhandahåller Kunden, ansvarar Bahnhof inte heller för skada som orsakats av skadlig kod såsom datavirus eller motsvarande, annat obehörigt intrång, försening, förvanskning eller förlust av data som uppkommer vid användning av Tjänsten.

9.5 Bahnhof ansvarar inte för skadeståndsskyldighet gentemot tredje man.

9.6 Begränsningarna i Bahnhof's ansvar enligt punkt 9.1–9.5 ovan gäller inte om Bahnhof orsakat skadan med uppsåt eller genom grov vårdslöshet eller om Bahnhof är ansvarigt enligt lag.

10. Avtalstid, bindningstid och uppsägningstid

10.1 Om inget annat sägs i dessa villkor eller följer av Avtalet löper avtalet från det att avtal har träffats och tills vidare med en månads uppsägningstid.

10.2 Om parterna har kommit överens om en viss bindningstid gäller följande. Om Kunden vill säga upp avtalet med verkan från bindningstidens utgång måste uppsägning ske senast en månad före bindningstidens utgång. I annat fall förlängs avtalet automatiskt till att gälla tills vidare med en månads uppsägningstid.

10.3 Om Kunden avslutar ett avtal under pågående bindningstid är Kunden ändå skyldig att betala fasta avgifter för återstående bindningstid.

11. Uppsägning av Avtal på Kundens begäran

11.1 Om uppsägning sker på Kundens begäran så rekommenderas Kunden att kontakta Bahnhof's

kundservice i enlighet med de kontaktvägar som finns beskrivna på Webbplatsen. Om Bahnhof har skäl att kontrollera riktigheten av uppsägningen får Bahnhof begära att denna bekräftas skriftligen. Uppsägning av Kunden ska skriftligen bekräftas av Bahnhof med besked om datum för Avtalets upphörande.

11.2 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 trettio (30) dagar efter det att ändringen aviserats. Om Kunden inte säger upp avtalet anses Kunden ha accepterat de aviserade ändringarna.

11.3 Vid dödsfall kan Bahnhof eller företrädare för Kundens dödsbo mot uppvisande av bestyrkt kopia av dödsfallsintyg säga upp Avtalet till upphörande vid utgången av den kalendermånad då Bahnhof får vetskap om dödsfallet. I annat fall övergår Avtalet att gälla gentemot dödsboet.

12. Uppsägning och avstängning av Tjänsten

12.1 Om Bahnhof efter kreditprövning av Kunden eller på annat sätt har befogad anledning att ifrågasätta Kundens betalningsförmåga har Bahnhof rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

12.2 Om Bahnhof's rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten till den fastighet där Tjänsten nyttjas upphör till följd av att Bahnhof's avtal om anslutning till fastigheten upphör att gälla, äger Bahnhof rätt att säga upp Avtalet med en (1) månads uppsägningstid. Har avtal träffats om fast bindningstid upphör avtalet att gälla när bindningstiden har gått ut.

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

12.4 Om det inte finns särskilda skäl ska Kunden normalt förvarnas innan avstängning sker och få möjlighet att omedelbart vidta rättelse.

12.5 Bahnhof får också stänga av Tjänst om a) sådan skyldighet följer av lag, b) Kunden, trots påminnelse, inte betalar faktura avseende Tjänsten inom angiven tid, eller c) Kunden begär det.

12.6 Kunden är skyldig att betala fast avgift för Tjänsten även under den tid Tjänsten är avstängd.

12.7 Om Tjänsten åter sätts i bruk efter avstängning, äger Bahnhof rätt att debitera Kunden en administrativ avgift.

Allmänna villkor

för Bahnhofs privatkunder inklusive särskilda villkor för Bredband, Telefoni och TV, Utrustning, samt information om ångerrätt.

Gäller från 2020-03-27 och tills vidare.

12.8 Om Bahnhof finner att Kunden använder Tjänsten i strid med Avtalet eller på annat sätt missbrukar Tjänsten så att skada, eller uppenbar risk för skada uppkommer för Bahnhof eller tredje man, äger Bahnhof rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Innan uppsägning sker ska Kunden få möjlighet att omedelbart vidta rättelse om så är möjligt.

12.9 Bahnhof äger alltid rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Tjänsten stängts av med stöd av dessa villkor och Kunden inte vidtagit rättelse inom godtagbar tid. Om Bahnhof säger upp Avtalet enligt denna punkt är Kunden även skyldig att ersätta den skada som Bahnhof lidit p g a Kundens avtalsbrott.

12.10 Bahnhof äger även rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Kunden är i väsentligt dröjsmål med betalning eller gör sig skyldig till upprepade betalningsdröjsmål som inte är ringa. Som väsentligt dröjsmål ska anses om Kunden, trots avstängning av Tjänsten p g a betalningsdröjsmål, inte betalar förfallna faktura inom femton (15) dagar efter det att avstängningen påbörjats.

13. Överlåtelse av Avtalet

13.1 Kunden får ej överlåta Avtalet till annan utan medgivande från Bahnhof. Begäran om överlåtelse ska göras på det sätt som finns angivet på Webbplatsen. Vid överlåtelse förbehåller sig Bahnhof rätten att ta ut en administrativ avgift.

13.2 Bahnhof äger utan Kundens medgivande rätt att överlåta eller upplåta sina rättigheter enligt Avtalet till annan part i samband med förvärv av den verksamhet som tillhandahåller Tjänsten.

14. Adressändring eller flytt

14.1 Kunden ansvarar för att till Bahnhof angiven kontaktinformation är korrekt. Kunden ska meddela Bahnhof om ändringar av besöks-, post-, faktura- och e-postadress och andra kontaktuppgifter och uppgifter om leverans av Tjänsten i god tid innan, men senast omedelbart efter, att uppgifterna ändrats.

14.2 Kunden är ansvarig för nyttjandet av Tjänsten på den adress till vilken Tjänsten levereras enligt de uppgifter Kunden lämnat till Bahnhof. Kunden uppmanas därför att i god tid meddela Bahnhof om förändringar enligt punkt 14.1. 14.3 Kunden är skyldig att fullfölja Avtalet även om Kunden flyttar till en ny adress.

14.3 Om Kunden önskar att leverans av Tjänsten flyttas till Kundens nya adress ska Kunden meddela detta till Bahnhof, senast trettio (30) dagar i förväg. Därefter meddelar Bahnhof om Tjänsten kan levereras till Kundens nya adress. Bahnhof tar inget ansvar för avbrott i leverans av Tjänsten i samband med flyttning

av leveransadress som beror på att Bahnhof har fått nödvändiga uppgifter från Kunden för sent.

14.4 Bahnhof förbehåller sig rätten att debitera en särskild flyttavgift. Aktuell information om flyttvillkor finns på Webbplatsen.

14.5 Om Kunden har kvar bindningstid på Avtalet och flyttar till en annan adress, äger Bahnhof rätt att fakturera en slutavgift motsvarande återstående avgifter under bindningstiden.

15. Ändring av Tjänsten, avgift eller villkor

15.1 Dessa allmänna villkor gäller tills vidare. Villkorsändring ska aviseras senast trettio (30) dagar i förväg genom meddelande på Webbplatsen, brev eller e-post till berörda kunder.

15.2 Höjning av Kundens avgift ska meddelas Kunden via e-post eller brev senast trettio (30) dagar innan höjningen träder i kraft. Se även 11.2.

15.3 Om parterna har överenskommit om bindningstid för Tjänsten, får en ändring av villkoren som är till nackdel för Kunden, verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Bahnhof kan dock ändra villkor med ikraftträdande under gällande bindningstid om ändringen uppstår p g a av ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter, höjda priser från externa underleverantörer, myndighetsbeslut eller ändrad lagstiftning.

15.4 Bahnhof har rätt att utan föregående underrättelse till Kunden utföra ändringar i Tjänsten som inte avsevärt påverkar Tjänstens funktion.

16. Force majeure

16.1 Part ska vara 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. Som befriande omständighet kan bl a anses blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, pandemi, zombieapokalyps, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter av samma slag.

17. Tillämplig lag och tvist

17.1 Svensk lag är tillämplig på Avtalet.

17.2 Vid en eventuell tvist mellan Bahnhof och Kunden ska parterna i första hand försöka komma överens. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller av allmän domstol.

Allmänna villkor

för Bahnhofs privatkunder inklusive särskilda villkor för Bredband, Telefoni och TV, Utrustning, samt information om ångerrätt.

Gäller från 2020-03-27 och tills vidare.

Särskilda tjänstespecifika villkor

S1. Tjänsten Bredband

S1.1 Tjänsten **Bredband** ger Kunden anslutning till internet och tillgång till e-post samt utrymme för egen hemsida. Ytterligare information om tjänsten Bredband finns på Webbplatsen.

S1.2 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.

S1.3 Bahnhof har rätt att spärra Kundens e-postkonto för inkommande post om tillgängligt lagringsutrymme saknas. Lagringsutrymmet framgår av Bahnhofs avtalsbekräftelse.

S1.4 Bahnhof har rätt att avaktivera Kundens e-postkonto efter att Avtalet upphört, eller om Kunden ej har använt sitt konto under tolv (12) på varandra följande månader.

S1.5 Kunden ansvarar själv för innehållet på den personliga hemsidan och Bahnhof tillhandahåller ingen information eller support vid utformningen av den personliga hemsidan.

S1.6 Bahnhof ansvarar inte för eventuell förlust eller förvanskning av information eller data, avseende t ex e-post, bilder, datainformation, information på den personliga hemsidan eller information som Kunden har laddat upp. Bahnhof ansvarar inte heller för sk backup eller säkerhetskopiering av e-post, bilder, eller annat material tillhörande Kunden som behandlats via tjänsten Bredband.

S2. Tjänsten Telefoni

S2.1 Tjänsten **Telefoni** innebär att Kunden kan ringa till telefonnummer både inom Sverige och till utlandet. Närmare information om Telefoni och de tilläggstjänster som erbjuds finns på Webbplatsen.

S2.2 För användande av Telefoni har Bahnhof rätt att besluta om kreditgränser. Information om kreditgränser lämnas i samband med nyteckning av abonnemang.

S2.3 Bahnhof har under avtalstiden rätt att med minst trettio (30) dagars varsel sänka eller höja kreditgränsen för Kunden. Meddelande om ändring av kreditgränsen lämnas via Webbplatsen eller e-post.

S2.4 Om Bahnhof sänker kreditgränsen under avtalstiden har Kunden rätt att säga upp Avtalet i enlighet med punkt 11.2. Om Kunden utnyttjar Telefoni efter det att sänkningen har trätt i kraft ska detta anses utgöra godkännande av sänkningen.

S2.5 Om Kunden överskridit kreditgränsen har Bahnhof rätt att spärra tjänsten för alla samtal utom nödsamtal.
S2.6. Bahnhof äger rätt att avsluta Telefoni om Kunden inte nyttjat tjänsten under tolv (12) på varandra följande månader.

S2.7 Innan portering (överflyttning av Kundens befintliga telefonnummer från annan operatör) kan genomföras för att användas i tjänsten Telefoni behöver Bahnhof säkerställa att portering är möjlig. Bahnhof påbörjar överflyttning, med reservation för eventuell ångerfrist, så snart som möjligt. Bahnhof kan inte garantera att portering kan genomföras.

S3. Tjänsten TV

S3.1 Tjänsten **TV** omfattar utbudet av TV-tjänster enligt de kanalpaket som Bahnhof vid varje tid förmedlar och erbjuder.

S3.2 TV-kanalerna som ingår tillhandahålls av respektive producent/distributör av TV-kanalerna och förmedlas av Bahnhof till Kunden.

S3.3 Bahnhof äger rätt att ändra utbudet av TV-kanaler i den avtalade tjänsten TV. Sådan ändring ska inte anses utgöra en väsentlig ändring enligt punkt 11.2.

Särskilda villkor vid köp av utrustning

S4.1 Utrustningen levereras som postpaket till den adress som Kunden uppgivit i sin beställning eller till närmaste avhämtningsställe. Bahnhof äger rätt att ta ut en fraktagift som i så fall framgår av Bahnhofs beställningssida. Om Utrustningen inte har avhämtats inom fjorton (14) dagar från det att Kunden aviserats om att Utrustningen finns att avhämta äger Bahnhof rätt att debitera en returavgift.

S4.2 Utrustningen levereras normalt inom två till fem (2–5) arbetsdagar om inte annat framgår av Bahnhofs beställningssida.

S4.3 Om Kunden redan faktureras för Tjänst som tillhandhålls av Bahnhof betalas Utrustningen i samband med nästkommande faktura där Utrustningen finns upptagen. I annat fall skickar Bahnhof en separat faktura tillsammans med leverans av Utrustningen med betalningsvillkor trettio (30) dagar.

S4.4 Bahnhof lämnar tolv (12) månaders garanti på Utrustningen om inte annat framgår av beställningssidan. Garantin innebär att Bahnhof byter ut eller reparerar Utrustning som är felaktig. Garantin gäller inte fel som beror på åverkan, vanvård eller på felaktig användning.

S4.5 Kund som vill återropa garantin ska kontakta Bahnhof Kundservice via Webbplatsen eller telefon.

Allmänna villkor

för Bahnhofs privatkunder inklusive särskilda villkor för Bredband, Telefoni och TV, Utrustning, samt information om ångerrätt.

Gäller från 2020-03-27 och tills vidare.

Bahnhof står för returkostnaden förutsatt att garantin gäller och att Kunden följt Bahnhofs instruktioner för returen.

Bahnhof har rätt att under fjorton (14) dagar undersöka returnerad och reklamerad Utrustning. Bahnhof har under denna undersökningstid ingen skyldighet att tillhandahålla ersättningsutrustning.

Information om ångerrätt

Om du är privatperson (konsument) och har ingått avtal om en tjänst eller köp av en vara från Bahnhof på distans, t ex via Webbplatsen eller per telefon via Bahnhofs kundservice, så gäller följande.

Enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler så har du rätt att ångra ditt avtal.

Om ditt avtal gäller en tjänst har du rätt att ångra avtalet inom fjorton (14) dagar efter det att avtalet ingicks. Om ditt avtal gäller köp av en vara så har du rätt att ångra ditt köp inom fjorton (14) dagar efter det att du har fått varan.

Om du vill ångra ditt avtal eller köp ska du anmäla det till Bahnhofs kundservice. Du kan använda Bahnhofs egen ångerblankett som finns på Bahnhofs hemsida eller Konsumentverkets blankett som finns på Konsumentverkets hemsida. När Bahnhof har tagit emot ditt meddelande att du vill ångra dig kommer vi snarast att skicka ett meddelande med en bekräftelse.

Om du vill ångra köp av en vara och hunnit få varan i din besittning så ska du returnera varan till Bahnhof senast fjorton (14) dagar efter det att du har meddelat oss att du vill ångra ditt köp. Du betalar själv fraktkostnaden för returen. Returnera varan i originalförpackningen. Så snart vi har fått varan i retur får du ett nytt meddelande med bekräftelse på att vi mottagit varan.

Om du har hunnit betala varan innan du ångrar ditt köp så kommer Bahnhof att snarast betala tillbaka det du har betalt för varan. Betalningen sker tidigast efter det att vi har fått varan i retur eller ett bevis på att du har returnerat varan, beroende på vilket som inträffar först. Vi kommer att återbetala till det konto som du uppger. Autogiro återbetalas per automatik.

Har du hunnit packa upp och använda varan innan du ångrar dig eller om varans skick på annat sätt avviker från det ursprungliga när vi har fått den i retur har Bahnhof rätt att debitera dig för varans värdeminskning. Huvudregeln är att varan ska vara i nyskick.

Om du ångrar ett avtal om en tjänst och har hunnit betala för tjänsten kommer vi att återbetala det du har betalat till oss senast inom fjorton (14) dagar efter det att vi mottagit ditt meddelande att du vill ångra ditt avtal. Vi återbetalar till det konto som du uppger.

Om du i samband med beställning av tjänsten begär att få använda tjänsten under ångerfristen och använder tjänsten innan du ångrar dig kommer vi att debitera dig en avgift för den tid du har använt tjänsten som står i proportion till ordinarie pris (utan kampanjer eller rabatter) för den avtalade tjänsten inkl ev startavgift.

Vår integritetspolicy – den korta versionen

- Bahnhof hanterar dina personliga uppgifter enligt dataskyddsförordningen, även kallad GDPR.
- Bahnhof begär inte mer information än vad som behövs för att du ska kunna ingå ett avtal med oss.
- Bahnhof begär inte mer information än vad som behövs för att kunna leverera den tjänst som du har beställt.
- Bahnhof lämnar bara vidare dina uppgifter till underleverantörer som är godkända av oss, och bara i syfte för att kunna leverera en tjänst och för t ex fakturering.
- Bahnhof sparar endast nödvändig information om dig så länge du är kund hos oss. Fakturor och vissa ekonomiska data finns i säkert förvar hos oss under en längre period då det styrs av bokföringslagen.
- Bahnhof raderar IP-adresser inom högt 24 timmar.

Vår integritetspolicy – den långa versionen

Bahnhof hanterar följande data

Kunddata: uppgifter som är kopplade till ditt avtal och din tjänst hos oss. T ex namn, adress, e-postadress, telefonnummer, personnummer, IP-adressen beställningen gjordes från.

Trafikdata: uppgifter som behövs för att överföra information i ett elektroniskt kommunikationsnät.

OBS! Trafikdata är inte innehåll, utan uppgifter som beskriver överföringen som t ex IP-loggar, e-postloggar och samtalshistorik om du har telefoni hos oss.

Härifrån kommer informationen om dig

- All information som du själv lämnar när du beställer en tjänst, eller när du gör en felanmälan, eller om du vill ha erbjudanden från oss.
- När du besöker vår hemsida, samt när du ringer, chattar, sms:ar eller skickar e-post till oss.
- Publikt tillgängliga personuppgiftsregister som SPAR och kreditbedömning som Syna och UC.
- Samtalshistorik - om du har telefoni hos oss.

Vad behövs din data till?

GDPR:s bestämmelser för laglig hantering av personuppgifter är följande:

- Den registrerade har lämnat sitt samtycke till att dennes personuppgifter behandlas för ett eller flera specifika ändamål.
- Behandlingen är nödvändig för att fullgöra ett avtal i vilket den registrerade är part eller för att vidta åtgärder på begäran av den registrerade innan ett sådant avtal ingås.
- Behandlingen är nödvändig för att fullgöra en rättslig förpliktelse som åvilar den personuppgiftsansvarige.
- Behandlingen är nödvändig för att skydda intressen som är av grundläggande betydelse för den registrerade eller för en annan fysisk person.
- Behandlingen är nödvändig för att utföra en uppgift av allmänt intresse eller som ett led i den personuppgiftsansvariges myndighetsutövning.
- Behandlingen är nödvändig för ändamål som rör den personuppgiftsansvariges eller en tredje parts berättigade intressen, om inte den registrerades intressen eller grundläggande rättigheter och friheter väger tyngre och kräver skydd av personuppgifter, särskilt när den registrerade är ett barn.

Leverans av din tjänst

Vi behöver dina personuppgifter för att vi ska kunna leverera den tjänst som du har beställt av oss, eller för att fullfölja vårt avtal med dig om leverans av tjänster och produkter samt att kunna säkerställa drift och support av våra tjänster. Vi behöver även dina uppgifter för fakturering av dina tjänster, kreditupplysningsändamål, för att du ska kunna rapportera klagomål och reklamationer och för att hjälpa dig vid frågor kring din tjänst hos vår kundservice.

Utan tillgång till dina personuppgifter i detta avseende kan vi inte tillhandahålla våra tjänster till dig.

Så här längre sparar vi din data

Vi kommer att spara din data så länge du är kund hos och vi kommer skicka den till av oss godkända underleverantörer för att kunna leverera din tjänst samt för felsökning. Vissa data sparas längre tid beroende på vad uppgifterna behöver användas till och i förhållande till våra skyldigheter enligt lag.

När du har avslutat din kundrelation med oss kommer din information att finnas kvar hos oss i 1 år. För att din information ska vara så säker som möjligt under den här tiden kommer vi att "låsa" din kundbild och begränsa tillgången till den efter 6 månader, och efter ytterligare 6 månader efter det kommer vi alltså att radera all information vi har om dig.

Din data hos våra samarbetspartners

Underleverantörer

För att kunna leverera våra tjänster anlitar vi i vissa fall underleverantörer. Det innebär att även de behöver vissa uppgifter som du har lämnat till oss.

Våra underleverantörer får inte använda informationen om dig till något annat ändamål än för att tillhandahålla tjänsten eller på de villkor som vi anger.

Exempel på våra underleverantörer vi: Stadsnät, Eniro/Hitta, 21 grams (skapar din faktura), SNPAC och installationsföretag.

Länder utanför EU

Om vi skulle behöva anlita underleverantörer som har delar av sin verksamhet utanför Sverige eller utanför EU/EES kommer vi att vidta lämpliga skyddsåtgärder och säkerställa att överförd data hanteras på ett säkert sätt och enligt gällande lag.

Myndigheter

Vi är skyldiga att, på begäran enligt lag och myndighetsbeslut, lämna ut den data som följer av beslut till t ex polis och SOS Alarm.

Så här skyddar vi din data

Vi hanterar din data med yttersta varsamhet. All kommunikation mellan oss och våra underleverantörer som innehåller data är krypterad eller sker via portaler som är säkrade med SSL.

API:er mot andra system skickar endast minsta möjliga information, t ex försöker vi att byta ut persondata mot kundnummer eller tjänst-ID istället för namn, personnummer mm hos samtliga underleverantörer.

Dina rättigheter

Rätt till tillgång: Du har som kund rätt att kostnadsfritt få information om vilka personuppgifter vi hanterar om dig. Den registrerade gör en begäran av information i elektroniskt format ska informationen tillhandahållas i elektroniskt format som är allmänt känt, om den registrerade inte begär något annat.

Rätt till rättelse: Vi ansvarar för att personuppgifterna som vi hanterar om dig är riktiga och uppdaterade. Upptäcker du något fel har du rätt att begära rättelse av dessa uppgifter.

Rätt till radering: Under vissa omständigheter har du rätt att få dina personuppgifter raderade. Detta gäller i följande situationer:

- Om personuppgifterna inte längre behövs till det ändamål/syfte som de har samlats in för.
- Om uppgifterna har hämtats in enbart baserat på samtycke från dig och du återkallar detta samtycke.

- Om du motsätter dig hantering av uppgifter för direkt marknadsföring.
- Om du motsätter dig att personuppgifterna efter en intresseavvägning inte uppfyller berättigade skäl som väger tyngre än ditt intresse eller dina grundläggande rättigheter och friheter.

Rätt till invändning: Rätt till invändning av hantering av personuppgifter som Bahnhof har gjort med stöd av en intresseavvägning. Vi behöver då motta vilken behandling du motsätter dig. Därefter får vi endast fortsätta att hantera uppgifterna om det finns tvingande berättigade skäl till att personuppgifterna måste behandlas och dessa väger tyngre än dina intressen. I marknadsföringssyften har du alltid rätt att motsätta dig behandling av personuppgifter.

Rätt till begränsning: Du har rätt att vår behandling av dina personuppgifter ska begränsas om du bestrider personuppgifternas korrekthet, behandlingen är olaglig, uppgifterna inte behövs för ändamålet med behandlingen.

Data för att utveckla tjänster

För att kunna förbättra och utveckla våra produkter, tjänster och nät kan din trafikdata komma att behövas för att sammanställa statistik för analysbehov. Den data som används i detta syfte kommer att anonymiseras.

Nyheter och erbjudanden

Om du vill ha nyheter och erbjudanden på fler tjänster som vi erbjuder behöver du ge ditt samtycke till att vi får kontakta dig i det syftet. Om du har gett oss ditt samtycke kan vi komma att kontakta dig via brev, sms, telefon, e-post, Mina sidor på bahnhof.se eller annat sätt som du har godkänt.

Informationssäkerhet och för att förhindra missbruk av tjänster

Vi behandlar data i syfte att tillgodose säkerheten för alla våra tjänster och kommunikationsnät, för att upptäcka eller förhindra olika typer av olaglig användning eller användning som på annat sätt strider mot villkoren för tjänsten.

Vi behandlar även dessa uppgifter för att förhindra missbruk av nät och tjänster samt för att upptäcka och förhindra bedrägerier, virusattacker etc.

Lag och tvist

Avtal och tvister ska tolkas och tillämpas i enlighet med svensk rätt.

Vid eventuell tvist mellan Bahnhof och kund ska parterna i första hand försöka komma överens. Tvist till följd av tolkning och tillämpning ska slutligen lösas i allmän domstol.

Kontakt för att utöva dina rättigheter

Kontakta oss på gdpr@bahnhof.net om du vill ha utdrag, rätta, radera eller återkalla inlämnade samtycken.