1. Inledande bestämmelser

1.1. Dessa allmänna avtalsvillkor gäller för distribution av kabel-tv i fastighetsnätet via underleverantör till GavleNet.

1.2. Vid motstridiga uppgifter i avtalshandlingarna gäller de i följande ordning, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat:

1. Eventuella skriftliga särskilda överenskommelser
2. Avtal
3. Dessa allmänna avtalsvillkor

1.3. Det åligger kunden att ta del av vid var tid gällande allmänna avtalsvillkor.

Ingående av avtal
1.4. Avtalet träder i kraft vid avtalets undertecknade eller, om detta sker tidigare, när GavleNet börjat tillhandahålla tjänsten.

1.5. GavleNet förbehåller sig rätten att avböja att ingå avtal med kund efter en samlad bedömning inklusive kreditprövning. Vid denna samlade bedömning tas bland annat hänsyn till om kunden följt gällande avtalsvillkor i eventuell tidigare relation med GavleNet eller Gävle Energi AB.

Särskilda överenskommelser
1.6. Eventuella särskilda överenskommelser till avtalet ingås skriftligen för att vara gällande.

Definitioner
1.7. I dessa allmänna avtalsvillkor avses med

avtalet: Gruppavtal Digital kabel-tv, mellan kunden och GavleNet, till en hos kunden specifik fastighetsbeteckning.
basnätet: ledningsnät för kabel-tv, som GavleNet innehar eller disponerar i det område där fastigheten är belägen, fram till det gränssnitt där fastigheten ansluts (överlämningspunkten).
basutbud: aktuellt basutbud framgår av vid var tid gällande tv-utbud. Tv-kanalerna i basutbuden distribueras i kodad eller okodad form. Ett programkort medföljer i de fall det ingår kodade kanaler.
fastighetsnät: ledningsnät för kabel-tv mellan överlämningspunkten och mottagaruttagen i de enskilda lägenheterna eller lokalerna.
GavleNet: Gävle Energi AB:s varumärke för bredbandstjänster.
kunden: fastighetsägare, bostadsrättsförening eller motsvarande som ingått avtal med GavleNet.
part: parterna i avtalet, det vill säga kunden och GavleNet, var för sig.
tjänsten: distribution av kabel-tv i fastighetsnätet.
överlämningspunkt: det gränssnitt där fastighetsnätet ansluts till basnätet.

2. Kunden

Kontaktuppgifter
2.1. GavleNet ska av kunden hållas underrättad om vid var tid aktuella kontaktuppgifter, såsom namn på kontaktperson, telefonnummer, e-postadress samt postadress. Ändrade kontaktuppgifter ska meddelas till GavleNets kundservice.

Integritet och personuppgifter

2.2. Kundens personliga integritet är viktig för GavleNet. I GavleNets Integritets- och Personuppgiftspolicy (https://www.gavlenet.se/kundservice/konsumentratt/behandling-av-personuppgifter/) finns mer information om GavleNets behandling av personuppgifter, rättslig grund för behandling, lagringstid, kundens rättigheter samt var man kan vända sig för information eller rättelse.

Kreditprövning
2.3. GavleNet har rätt att vid behov inhämta kreditupplysning och göra en kreditprövning beträffande kunden.

3. Information och meddelanden

3.1. Allmän information hålls tillgänglig på GavleNets hemsida www.gavlenet.se.

3.2. Förutom direktkontakt med kunden kan meddelanden skickas antingen i samband med faktura, via brev eller e-post alternativt via sms. E-postmeddelande till kunden på av denne uppgiven e-postadress eller sms till av kunden uppgivet mobilnummer ska anses kommit denne tillhanda samma dag som det avsändes. Brev avsänt till av kunden uppgiven postadress ska anses mottaget senast sju (7) dagar efter meddelandet avsänts om det inte anses sannolikt att meddelandet anlänt därefter.

3.3. Skriftliga meddelanden till GavleNet skickas till kundservice via brev eller e-post enligt adressuppgifter på hemsidan.

4. Förutsättningar för leverans av tjänsten

4.1. Leverans av tjänsten förutsätter att kunden tecknat särskilt avtal med Gävle Energi avseende anslutning av fastigheten till Gävle Energis nät.

4.2. Kunden svarar för att erforderliga tillstånd finns för etablering i fastigheten.

5. Tjänsten

5.1. GavleNet ska tillhandahålla tjänsten på ett fackmannamässigt sätt i överensstämmelse med avtalet.

Fastighetsnätet
5.2. Fastighetsnätet ska uppfylla erforderliga krav för tjänsten.

Kundens användning av tjänsten
5.3. Kunden får använda tjänsten för eget bruk och för det ändamål som framgår av avtalet. Kunden svarar för att användningen av tjänsten inte:
(a) ger upphov till skada eller annan olägenhet för GavleNet eller tredje man,
(b) ger upphov till störningar i GavleNets nät eller i tjänsten,
(c) används i kommersiellt syfte,
(d) kränker GavleNets eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt,
(e) strider mot lag eller myndighetsföreskrift, eller
(f) överstiger begränsning i kundens avtal eller, om sådan begränsning inte anges, att tjänsten används på ett sätt som kraftigt avviker från normal användning av motsvarande tjänst.

5.4. Kunden ansvarar för och ska ersätta skada som GavleNet förorsakas av att kunden eller person för vilken kunden svarar använt tjänsten i strid med 5.3. Kunden ska således hålla GavleNet skadeslöst för krav riktade från tredje man mot GavleNet samt för kostnader och andra utgifter på grund av sådan skada.

Underleverantör
5.5. GavleNet har rätt att anlita underleverantör för att helt eller delvis fullgöra sina åtaganden enligt avtalet.

Ändring av basutbudet
5.6. Basutbudet kan ändras (utbyte av tv-kanal/-er) utan att kunden har rätt till nedsättning av abonnemangsavgift eller rätt att säga upp avtalet. Omfattande ändringar av basutbudet ska skriftligen meddelas kunden.

Avgifter
5.7. Kunden ska erlägga ersättning till GavleNet i form av eventuell engångsavgift för anslutning av fastigheten till basnätet, och abonnemangsavgift för basutbudet. Mervärdesskatt tillkommer. GavleNet har rätt att påbörja debitering samma dag som tjänsten aktiveras.

5.8. Om GavleNet har skäl att befara att kunden inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser, har GavleNet rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning för fortsatt nyttjande av tjänsten.

5.9. GavleNet har rätt att ändra abonnemangsavgiften den 1 januari varje år i enlighet med förändring av konsumentprisindex i basmånaden september föregående år.

5.10. Avgiftsändring sker genom att ändringen införs i prislistan. Avgiftshöjning får dock ske tidigast en (1) månad efter det att kunden meddelats om ändringen.

5.11. Även om avtalet gäller med en särskild bindningstid får annan avgiftsändring än enligt punkt 5.9 genomföras gentemot kunden om ändringen är förorsakad av ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter, höjda priser från underleverantör eller ändrad lagstiftning. Samma gäller avseende kostnader till följd av ny skyldighet att distribuera eller tillhandahålla viss tv-kanal. Kundens möjlighet att säga upp avtalet på grund av avgiftsändring framgår av punkt 7.4.

Betalningsvillkor
5.12. Kunden ska betala faktura senast den dag som anges på fakturan. Betalning har skett när den kommit GavleNet tillhanda. GavleNet har rätt att ta ut fakturaavgift vilken framgår av vid var tid gällande prislista. Ändring av fakturaavgift meddelas senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft.

5.13. Invändning mot faktura ska för att kunna göras gällande framföras skriftligen och inom skälig tid till GavleNet. En invändning mot faktura som sker inom två (2) månader anses alltid inkommen inom skälig tid.

5.14. Om kunden inte fullgjort betalningen senast på förfallodagen har GavleNet rätt till ersättning för betalningspåminnelser och inkassokostnader samt till dröjsmålsränta enligt lag.

Tillträde till utrymmen
5.15. Kunden ska utan kostnad för GavleNet upplåta lämpligt, låsbart eller på annat sätt skyddat utrymme i byggnad för installation och drift av överlämningspunkten och övrig utrustning. Kunden ska utan kostnad för GavleNet tillhandahålla den elström som erfordras för överlämningspunkten och övrig utrustning som installeras av GavleNet.

5.16. Kunden ska medverka till att GavleNets personal, eller person för vilken GavleNet svarar, erhåller tillträde under kontorstid till lägenhet och lokal för installation, felsökning, underhåll och andra nödvändiga åtgärder.

Fel i tjänsten
5.17. Med fel i tjänsten avses att kunden inte kan använda tjänsten i enlighet med avtalet. Som fel avses inte

störningar eller brister som inte hindrar kunden från att använda tjänsten eller som enbart är av mindre betydelse för kunden. GavleNet ska avhjälpa fel i tjänsten inom skälig tid efter felanmälan.

5.18. GavleNet ansvarar enbart för fel i tjänsten som beror på GavleNet. Om fel visar sig bero på exempelvis kundens vårdslöshet eller annan som kunden svarar för eller utrustning som inte är godkänd av GavleNet, har GavleNet rätt att debitera sina kunder för felsökning och/eller avhjälpning av felet enligt vid var tid gällande prislista.

5.19. Med fel i tjänsten avses inte sändningsavbrott i programkanal eller blockering av kanal eller innehåll i kanal, om sådant sändningsavbrott eller sådan blockering beror på att programkanalen saknar programrättigheter för visning i Sverige eller för visning på särskild enhet.

5.20. Gävle Energi har inget ansvar för leveransen av de streaming- och playtjänster som tillhandahålls till kundens digital-tv-mottagare eller annan enhet. Avsaknad av streaming- och/eller playtjänst, eller störning eller avbrott i sådana tjänster, utgör inte fel i tjänsten.

5.21. Avsaknad av EPG-information utgör inte fel i tjänsten.

5.22. Kundens rätt till prisavdrag på grund av fel i tjänsten framgår av punkterna 5.23-5.26.

Prisavdrag
5.23. Kunden har rätt till prisavdrag för det fall tjänsten varit obrukbar under en sammanhängande period om minst 48 timmar på grund av fel som beror på GavleNet. Prisavdrag görs på den fasta avgiften med belopp som motsvarar den del av den fasta avgiften som belöper på den tid felet varar från det anmälan om felet inkommit till GavleNet. Prisavdrag sker genom avdrag på faktura. Begäran om prisavdrag ska ha inkommit till GavleNet inom skälig tid från tidpunkten då felanmälan inkommit till GavleNet. Begäran som framställs inom två (2) månader efter det att felanmälan inkommit till GavleNet ska alltid anses ha inkommit inom skälig tid.

5.24. Kunden har inte rätt till prisavdrag vid driftavbrott enligt punkt 5.30 eller kortare driftstörningar eller vid stängning av tjänsten enligt punkterna 5.27-5.30.

5.25. Rätt till prisavdrag föreligger inte för tid varunder GavleNet i avvaktan på att felet avhjälps har erbjudit kunden en alternativ och godtagbar lösning på kundens behov.

5.26. Kunden har inte rätt till prisavdrag om felet beror på en omständighet enligt punkt 6.1.

Stängning av tjänsten
5.27. GavleNet får efter avisering stänga tjänsten om:

– kunden trots anmaning inte betalat avgiften eller annan ersättning inom tio (10) bankdagar från påminnelse, eller
– kunden använder tjänsten i strid mot punkt 5.3.

5.28. GavleNet får omedelbart stänga tjänsten om:

– kundens utrustning stör annans tjänst, eller
– tjänsten nyttjas för annat än normalt bruk.

5.29. GavleNet äger rätt att helt eller delvis koppla bort fastighetsnätet från basnätet, om fastighetsnätet eller utrustning som är ansluten till detta (t.ex. tv-mottagare, dator), emitterar otillåten eller störande strålning.

GavleNet har rätt att debitera kunden sina kostnader för bortkoppling, avstängning eller begränsning liksom återställande av sådan åtgärd.

Planerade driftsavbrott
5.30. GavleNet äger rätt att tillfälligt stänga av tjänsten eller vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till tjänsten om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl.

6. Ansvarsbegränsning och skadestånd

Ansvarsbegränsning
6.1. Part är befriad från att uppfylla sina skyldigheter att ersätta skada eller fullgöra sina förpliktelser enligt avtalet om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför parts kontroll och om omständigheten förhindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse. Detsamma gäller om underlåtenheten har sin grund i försenade leveranser från GavleNets underleverantörer som orsakats av sådan omständighet. Som befriande omständighet anses bl.a. myndighets underlåtenhet eller åtgärd, lagstiftning eller annan författning, arbetskonflikt, blockad, terrorism, krig eller krigsliknande förhållande, omfattande driftstörningar, avbrott i transportväsendet, fel i anslutna nät som ligger utanför GavleNets driftsansvar, upplopp, brand, sabotage, extrema väderförhållanden, tjäle, blixtnedslag, översvämning, annan naturkatastrof eller olyckshändelse.

Skadestånd
6.2. Kunden har, med de begränsningar som följer av dessa allmänna avtalsvillkor, endast rätt till ersättning för skada som GavleNet genom vårdslöshet eller uppsåt förorsakat kunden vid tillhandahållande av tjänsten. GavleNet svarar inte för indirekta förluster, t.ex. förlorad vinst, minskad produktion, utebliven nytta av avtal, utebliven inkomst eller andra följdskador. Begränsningarna av GavleNets ansvar enligt denna punkt gäller inte vid fall av grov vårdslöshet eller uppsåt från GavleNets sida eller vid sådant ansvar som följer av tvingande lag.

6.3. Såvida inte annat anges särskilt i avtalet, ska kunden ersätta GavleNet den skada som kunden, eller annan för vilken kunden ansvarar, av vårdslöshet eller uppsåt orsakar GavleNet.

6.4. Krav på skadestånd ska framställas skriftligen inom skälig tid och senast två (2) år efter det att den ersättningsgrundande omständigheten upptäckts eller borde ha upptäckts.

7. Ändringar och överlåtelse av avtalet

Ändringar i dessa allmänna avtalsvillkor
7.1. GavleNet äger rätt att göra ändringar och tillägg till dessa allmänna avtalsvillkor, vilket skriftligen ska meddelas kunden senast en (1) månad innan ikraftträdandet.

Ändringar i avtalet
7.2. Ändringar i avtalet ska vara skriftliga och undertecknade av parterna för att vara gällande.

Uppsägning av avtalet
7.3. Om kunden inte inkommer med uppsägning senast en (1) månad innan avtalets bindningstids slut, fortsätter avtalet löpa tills vidare med en (1) månads uppsägningstid från tidpunkten då meddelandet om uppsägning kommit GavleNet tillhanda. Obetald faktura är ej att betrakta som uppsägning.

7.4. Vid särskilt angiven bindningstid gäller kundens betalningsansvar för kvarvarande abonnemangsavgifter till dess bindningstiden upphör. Kunden har dock, med undantag för vad som stadgas i punkt 7.5 rätt att utan betalningsansvar frånträda avtalet under bindningstiden på grund av pris- och/eller villkorsändringar enligt

punkt 7.1. Sådan uppsägning kan ske senast tre (3) månader efter att GavleNet meddelat kunden om den uppsägningsgrundande ändringen.

7.5. Trots vad som anges i punkt 7.4, har kunden under bindningstiden inte rätt att utan betalningsansvar frånträda avtalet på grund av pris- eller villkorsändring, om ändringen:
a) enbart är till kundens fördel,
b) är av rent administrativ karaktär och inte får några negativa konsekvenser för kunden, eller
c) krävs för att avtalet ska vara förenligt med unionsrätten eller svensk rätt.

7.6. Om kunden begår ett väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidta rättelse inom tio (10) dagar från skriftlig anmaning, har GavleNet rätt att omedelbart säga upp avtalet oavsett om det återstår en längre avtalsperiod eller ej. En omständighet som berättigar att stänga tjänsten enligt 5.27-5.28 ska alltid vara att anse som ett väsentligt avtalsbrott oavsett om GavleNet vidtagit stängning av tjänsten eller ej.

Överlåtelse av avtalet
7.7. GavleNet äger rätt att överlåta hela eller delar av avtalet till annan leverantör, varvid fakturering till följd av detta kan separeras.

7.8. Kunden äger rätt att genom att meddela GavleNet överlåta avtalet till ny ägare av fastigheten. Annan överlåtelse av kundens rättigheter och skyldigheter enligt avtalet får inte ske utan GavleNets skriftliga medgivande.

8. Tvist

8.1. Tvist i anledning av avtalet ska i första hand lösas genom förhandlingar mellan parterna. Om sådana förhandlingar inte leder till att tvisten avgörs kan tvisten prövas av allmän domstol med Gävle tingsrätt som första instans eller annan enligt författning behörig domstol. Svensk lag ska tillämpas på tvisten.