1. Inledande bestämmelser.

1.1 Dessa särskilda avtalsvillkor gäller för avtal om service av fastighetsnät, vilket är ett tilläggsavtal till huvudavtalet, och gäller tills vidare från det att dessa särskilda avtalsvillkor träder i kraft för kunder som ingår nytt serviceavtal eller från och med förlängning av befintliga serviceavtal efter att innevarande avtalsperiod löpt ut.

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. Produktblad
4. Dessa särskilda avtalsvillkor
5. Besiktningsprotokoll

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

Ingående av serviceavtal
1.4 Genom beställningen godkänner kunden att GavleNet utför en undersökning för att kontrollera om servicetjänsten kan erbjudas i aktuell fastighet. Om inga tekniska eller andra hinder föreligger träder serviceavtalet i kraft när GavleNet godkänt kundens beställning eller, om detta sker tidigare, när GavleNet börjat tillhandahålla servicetjänsten.

1.5 GavleNet förbehåller sig rätten att avböja att ingå serviceavtal 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 Gävle Energi.

1.6 Innan serviceavtalet börjar gälla ska besiktning av överlämningspunkt genomföras av GavleNet. Besiktningsprotokollet ingår som bilaga i serviceavtalet.

Särskilda överenskommelser
1.7 Eventuella särskilda överenskommelser till serviceavtalet ingås skriftligen för att vara gällande.

Definitioner
1.8 I dessa särskilda avtalsvillkor avses med

fastighetsnät: fiber eller kopparledning från överlämningspunkt till lokaler eller lägenheter i byggnad inom fastighet.
huvudavtalet: avtal Gruppanslutning alternativt Gör det själv mellan kunden och Gävle Energi AB, genom varumärket GavleNet, till en hos Fastighetsägaren specifik fastighetsbeteckning.
kunden: fastighetsägare, bostadsrättsförening eller motsvarande som ingått serviceavtal med GavleNet.
part: parterna i serviceavtalet, det vill säga kunden och Gävle Energi AB, genom varumärket GavleNet, var för sig.
serviceavtalet: avtalet mellan parterna innefattande samtliga avtalshandlingar enligt punkt 1.2.
servicefönster: den tid som reserveras för att utföra service och uppgraderingar, vilken utgör måndagar mellan kl. 00.00–06.00.
servicetjänsten: service av fastighetsnät enligt detta serviceavtal.
slutanvändare: den som använder en nättjänst i Gävle Energis fibernät.
tjänsteleverantör: den leverantör som slutanvändaren beställer nättjänster av för leverans via Gävle Energis

fibernät och fastighetsnätet.
överlämningspunkt: den plats där nättjänsten överlämnas från GavleNet till kunden.

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 Gävle Energis 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. Servicetjänsten

Omfattning
4.1 Serviceavtalet omfattar:

• Felsökning efter felanmälan från kunden, slutanvändare eller tjänsteleverantör
• Felavhjälpning vid fel i GavleNets utrustning
• Felavhjälpning vid fel i fastighetsnätet
• Kabelvisning
• besiktning av överlämningspunkt vid behov

GavleNets åtagande
4.2 I serviceavtalet ingår följande åtaganden från GavleNet.

4.3 GavleNet ska vid behov kontrollera statusen på fastighetsnätet enligt nedan:
• Okulärbesiktning av överlämningspunkten inklusive patchkablar fram till kundens ODF (fiberbox)/korskopplingspanel (kopparnät) inklusive kontroll av utrustningens märkning.
• Kontroll av befintlig dokumentation.

4.4 Resultat och iakttagelser vid genomförd kontroll enligt punkt 4.3 ska skriftligen rapporteras till kunden senast tre veckor efter besiktning. I rapporten ska eventuella förslag på åtgärder på kort och lång sikt ingå.

4.5 GavleNet ska efter felanmälan från en nättjänsteleverantör vid behov utföra felsökning på fastighetsnätet utan att kunden involveras. Felsökningen ska vara påbörjad senast nästkommande helgfria vardag efter felanmälan. Om felsökningen visar fel på GavleNets utrustning eller på fastighetsnätet ska felavhjälpning ske helgfria vardagar kl. 07.00–17.00.

4.6 Under förutsättning att fastighetsnätet är dokumenterat ska GavleNet, efter anmälan från kunden eller kundens entreprenör, utföra kabelvisning av markförlagt fastighetsnät.

Kundens åtagande
4.7 GavleNets skyldigheter enligt serviceavtalet förutsätter att kunden fullföljer nedan redovisade åtaganden.

4.8 Kunden ansvarar för att det finns erforderlig dokumentation av fastighetsnätet. Kunden ska överlämna befintlig dokumentation av fastighetsnätet, inklusive dokumentation av patchkablar fram till Kundens ODF/korskopplingspanel, till GavleNet.

4.9 Fastighetsnätet ska vara installerat med material som minst uppfyller kraven för Category 5e installation alternativt singlemode fiber, samt att fastighetsnätet uppfyller kraven enligt Svensk Standard SS-EN 50173 fastighetsnät för informationsöverföring.

4.10 Kunden ska även överlämna eventuella gällande garantier för fastighetsnätet till GavleNet. Detta för att GavleNet ska kunna åberopa gällande garantier om fel inträffar och för att kunna utföra åtgärder på fastighetsnätet utan att garantierna påverkas. Kunden ska tillse att GavleNet kan nyttja gällande garantier, exempelvis genom meddelande till kundens entreprenör eller utställande av fullmakt.

4.11 Kunden ansvarar för att slutanvändarna har tillgång till information om serviceavtalets befintlighet och innebörd.

4.12 Kunden ska ajourhålla förteckningen över kundens kontaktpersoner för detta serviceavtal. Förändringar ska omgående anmälas till GavleNet via Mina sidor eller Gävle Energis kundtjänst.

4.13 Kunden ansvarar för att slutanvändarna ständigt har tillgång till aktuella rutiner för felanmälan av anslutningen till Gävle Energis fibernät samt information om hur ansvar och åtaganden är fördelade mellan de olika parterna.

4.14 Kunden ansvarar för att slutanvändarna får information om GavleNets planerade driftavbrott (nyttjande av servicefönster) för service och uppgraderingar.

4.15 Kunden ansvarar för att hårdvara och mjukvara som levereras av GavleNet hanteras och används enligt de föreskrifter och anvisningar som medföljer eller meddelas av GavleNet.

4.16 Kostnader som orsakas av åverkan eller förändring på sådan hårdvara eller mjukvara eller på fastighetsnätet som ej beror på GavleNet debiteras kunden.

Särskilda överenskommelser
4.17 För att minimera avbrott och störningar vid det löpande underhållet och planerade uppgraderingar är kunden och GavleNet överens om att det införs så kallade servicefönster.

4.18 Ett servicefönster är en fördefinierad tidsperiod då uppdatering, uppgradering och kontroll av teknisk utrustning, ingående i fastighetsnätet, kan genomföras. När servicefönstren används för dessa tekniska åtgärder sker ett tillfälligt avbrott i stadsnätsanslutningen. Servicefönstren är placerade måndagar mellan kl. 00.00–06.00. GavleNet kan publicera information om aktuella eller planerade avbrott på https://www.gavlenet.se/driftinformation/. Det åligger kunden att själv bevaka dessa sidor.

4.19 Samtliga kostnader GavleNet har i samband med åtgärder i fastighetsnätet och som inte uttryckligen ingår i GavleNets åtagande enligt punkterna 4.2-4.6, debiteras kunden.

4.20 Fastighetsnätet ska uppfylla kraven för SVENSK STANDARD SS-EN 50173. Avvikelser och fel som beror på avvikelse från denna standard omfattas inte av detta avtal, utan åtgärdas mot offert. Om det under avtalstiden uppstår kvalitetsbrister i leveransen av GavleNets tjänster som beror på felaktigheter i fastighetsnät som inte framkommit vid besiktning vid serviceavtalets start, åtgärdas dessa fel av GavleNet mot offert. Kvalitetsbrister kan exempelvis uppstå när ett fastighetsnät byggts med för långa kablar (vid koppar max 90m) eller vid skarpa böjningar av kablar.

4.21 GavleNet kan anordna efteranslutningar till kundens fastighetsnät inklusive inkoppling och driftsättning av slutanvändaren till stadsnätet. Kostnaden för att anordna en efteranslutning sker mot offert. Alla efteranslutna byggnader/lägenheter ingår efter anslutandet i detta serviceavtal och ingår som underlag för den månatliga serviceavgiften, vilken justeras vid nästkommande faktura.

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

5. Fakturerings- och betalningsvillkor

5.1 FAKTURERING SKER TILLSAMMANS MED HUVUDAVTALET.

5.2 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.

5.3 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.

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

Ansvarsbegränsning
6.1 Part är befriad från att uppfylla sina skyldigheter att ersätta skada eller fullgöra sina förpliktelser enligt serviceavtalet 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 kan bl.a. anses 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 särskilda avtalsvillkor, endast rätt till ersättning för skada som GavleNet genom vårdslöshet eller uppsåt förorsakat kunden vid tillhandahållande av servicetjänsten. GavleNet svarar inte för indirekta förluster, t.ex. förlorad vinst, minskad produktion, utebliven nytta av avtal, utebliven inkomst eller andra följdskador. GavleNet svarar inte heller för skada eller förlust i händelse av fördröjning, utebliven eller felaktig leverans av data eller information, eller annan omständighet av liknande slag.

6.3 GavleNet svarar inte för skada, dröjsmål, förändring eller förlust av data som förmedlats med hjälp av nättjänst i fastighetsnätet. Kunden ska hålla GavleNet skadelös från krav riktade direkt mot GavleNet från tredje person till följd av data som kunden ansvarar för.

6.4 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.

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

6.6 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 serviceavtalet

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

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

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

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

8. Tvist

8.1 Tvist i anledning av serviceavtalet 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.