202111

Allmänna villkor

- Privat

Borlänge Energi Stadsnät

Vi levererar energi och miljötjänster för ett hållbart och attraktivt Borlänge.

Borlänge Energi

1. Avtalet

1.1 Omfattning

Dessa Allmänna villkor för fiberinstallation och tillhandahållande av nätanslutning till privatperson (Allmänna villkor) reglerar avtal mellan privatperson (Kunden) och Borlänge Energi Stadsnät org. nr. 556005-5385 (BE) avseende fiberinstallation och nyttjande av nätanslutning för privatbostad som BE tillhandahåller. Följande Allmänna villkor ersätter tidigare allmänna villkor för respektive tjänst.

Avtalet består av följande:
a. Beställningsbekräftelse för aktuella tjänster
b. Särskilda villkor Service och Underhåll av nät
c. Allmänna villkor

Vid eventuella motstridigheter i avtalshandlingarna har de företräde i följande ordning: 1. Beställningsbekräftelse av aktuella tjänster, 2. Särskilda villkor Service och Underhåll av nät, 3. Allmänna villkor.
Särskilda överenskommelser med Kunden anges skriftligt i Beställningsbekräftelsen och har företräde vid eventuella motstridigheter i avtalsvillkoren.
BE tillhandahåller endast fiberinstallation och nätanslutning. Avtal om leverans av tjänster i nätet, såsom internet, telefoni, tv etc, ingår Kunden separat med aktuell Tjänsteleverantör.
BE har rätt att överlåta avtalet utan Kundens samtycke till bolag som är hel- eller delägt av BE.

1.2 Ingående av avtal

Genom beställningen är parterna överens om att BE ges tillträde att utföra en undersökning för att kontrollera om fiber och nätanslutning kan levereras till aktuell fastighet. BE har även rätt att genomföra en kreditprövning i samband med beställningen. Avtalet ska anses ingånget när Kunden efter beställning mottagit en Beställningsbekräftelse från BE.
Kunden garanterar att samtliga fastighetsägare har godkänt beställningen. Det är endast fastighetsägaren som kan ingå avtal om fiberinstallation. Innehar Kunden fastigheten med annan rätt än äganderätt, blir avtalet endast giltigt under förutsättning att Kunden tillser att BE tillförsäkras samma rättigheter som om kunden varit ägare till fastigheten. Kunden ansvarar vidare för att BE erhåller erforderlig markupplåtelse i enlighet med vad som föreskrivs i punkt 5 i dessa Allmänna villkor.

2. Ångerrätt

2.1 Ångerrättens innebörd

För Avtal som ingås på distans tillämpar BE en ångerrätt om fjorton (14) dagar från beställningstillfället, som innebär att Kunden inom denna tidsfrist har rätt att frånträda avtalet utan kostnad genom att kontakta kundtjänst hos BE och meddela sitt önskemål om att ångra avtalet.

2.2 Nyttjande av ångerrätten

Kunden kan nyttja sin ångerrätt genom att kontakta BE via telefon, e-post eller brev. En standardblankett för utövande av ångerrätten finns även att ta del av på Konsumentverkets hemsida.

Vid nyttjande av ångerrätten är Kunden skyldig att ersätta BE för den del av tjänsten som utförts innan Kunden utövade ångerrätten samt skäliga kostnader hänförliga till påbörjade installationsarbeten.

3. Definitioner

Följande begrepp har nedan angiven betydelse:
Anslutningsdatum: Det datum då installatören av CPE har etablerat kontakt mellan Kundens CPE och kommunikationsoperatörens provisioneringssystem.
CPE: Förkortning för "Customer Premise Equipment", även kallad fiberkonverter.
Förbindelsen: Anslutning till stadsnätet som normalt installeras på fastigheten i form av fiberoptisk kabel i kanalisation med tillhörande utrustning.
Handschakt: Schaktning med handkraft och spade.
Kanalisation: Kanalisation är en anordning som bereder utrymme och skydd för ledningar. I begreppet Kanalisation ingår samtliga komponenter som tillsammans utgör anordning för skydd av ledning, inklusive kanalisationsrör, optorör, mikrorör, kabelrör, brunn och söktråd.
Kundplacerad utrustning: Av BE ägd placerad utrustning hos Kunden som möjliggör leverans av bredbandstjänster och som placeras vid Överlämningspunkten.
Kundägd utrustning: Av Kunden ägd utrustning.
Leveransdag: Den dag som Förbindelsen installerats inom Fastigheten. Mindre avvikelse från avtalad specifikation utan betydelse för användningen av Förbindelsen påverkar inte fastställandet av Leveransdag.
Schaktning: En grävmaskin med skopa som gräver ett schakt för Kanalisation. Kan även ske med handkraft och spade (Handschakt).
Tjänsteleverantör: Företag som tillhandhåller tjänster, såsom internet, telefoni och tv i nätet.
Överlämningspunkt: Den punkt där överlämning sker via elektriskt gränssnitt eller enskilda fibrer till kunden i skåp eller annan anordning. Överlämningspunkten är en fysisk punkt för fiberterminering där sammankoppling sker på fibernivå mellan operatör, nätägare eller kund.

4. Kontakt och information

4.1 Kontaktuppgifter

Kunden åtar sig att hålla BE underrättad om vid var tid aktuella kontaktuppgifter, såsom telefonnummer, e-postadress samt postadress. Ändrade uppgifter ska utan dröjsmål meddelas BE.

4.2 Personuppgiftsbehandling

Kunden godkänner genom detta avtal att BE i erforderlig omfattning och i enlighet med BE:s personuppgiftspolicy behandlar Kundens personuppgifter. BE behandlar lämnade personuppgifter för uppfyllnad av sina åtaganden i enlighet med parternas avtal samt gällande lagstiftning, bland annat för administration av kundregister och fakturering. Det innebär även att personuppgifter kan komma att lämnas ut till BE:s samarbetspartners för fullgörande av uppdraget enligt avtalet. Ytterligare information om BE:s behandling av personuppgifter samt Kundens rättigheter framgår av BE:s personuppgiftspolicy, som finns tillgänglig på BE:s hemsida.

4.3 Information och meddelanden

Allmän information hålls tillgänglig på BE:s hemsida.
Meddelanden till Kunden skickas antingen med faktura, via brev, SMS eller e-post. Om det inte framstår som sannolikt att meddelandet anlänt vid annan tidpunkt, ska meddelanden som skickas med faktura eller som separat brev, anses mottaget av Kunden senast sju (7) dagar efter avsändandet och meddelanden via e-post eller sms anses mottaget samma dag som meddelandet skickades.
Skriftliga meddelande till BE kan skickas via brev eller e-post enligt adressuppgifter på hemsidan.

Borlänge Energi

5. Markupplåtelse och fastighetsöverlåtelse

5.1 Markupplåtelse och ledningsrätt

Kunden tillåter installation av nödvändig utrustning i överenskommet utrymme och ger nödvändiga tillstånd för att BE inom fastigheten ska kunna förlägga och för framtiden bibehålla och uppgradera underjordisk Kanalisation och utrustning för fiberanslutning.

Kunden åtar sig att utan erhållande av ersättning upplåta erforderlig mark eller medverka till att BE erhåller ledningsrätt samt de tillstånd och medgivanden som behövs för installation och bibehållande av fiberanslutningen. Separat markupplåtelseavtal ska i aktuella fall upprättas på BE:s begäran och registreras genom inskrivning i fastighetsregistret. BE bekostar och ansvarar för inmätning och registrering hos Lantmäteriet. Om tillträde, markupplåtelse eller ledningsrätt nekas eller BE inte erhåller erforderliga tillstånd för att genomföra fiberinstallationen har BE rätt att frånträda avtalet utan ersättningsansvar, alternativt förlänga leveranstiden för installation av fiberanslutningen.

Kunden får inte uppföra byggnad, ändra marknivån eller vidtaga andra åtgärder som äventyrar installationen, funktionen eller driften av nätanslutningen eller BE:s utrustning.

5.2 Underhåll

Kunden förbinder sig att bereda BE tillträde till fastigheten för att utöva sin rätt att vidtaga åtgärder för reparation, uppgradering och underhåll av anslutningen samt att vid behov utföra erforderligt arbete på fastigheten för att säkerställa nätets funktion. Skälig hänsyn ska tas till Kundens intressen vid vidtagande av åtgärder på fastigheten.

5.3 Borttagning av utrustning

För det fall fiberanslutningen eller tillhörande utrustning inte längre är i funktion för nuvarande eller framtida bruk, är BE på begäran av Kunden endast skyldigt att avlägsna de delar av anslutningen eller utrustningen som skapar men för Kunden. Sådant arbete ska ske på Kundens bekostnad.

5.4 Fastighetsöverlåtelse

Kunden förbinder sig att vid överlåtelse av fastigheten gentemot förvärvaren upplysa om samt göra förbehåll för de markupplåtelser och nyttjanderätter som upplåtits till BE enligt detta avtal samt upplysa om och göra förbehåll för äganderätt till installerad utrustning och annan egendom som tillhör BE.

Vidare ansvarar Kunden för att informera den nya fastighetsägaren om den omsorgsplikt, de övriga åtaganden samt de förbehåll avseende användning av Förbindelsen och Kundägd utrustning som följer av det här avtalet vid överlåtelse av fastigheten.

Avtal om fiberinstallation är knutet till den fastighet som uppges i Beställningsbekräftelsen. Kunden kan inte med stöd av detta avtal kräva fullgörelse av installationen på annan adress. Om Kunden avflyttar från fastigheten innan fiberinstallationen färdigställts kvarstår betalningsansvar i enlighet med avtalet.

Överlåtelseavtal mellan Kunden och den nya ägaren av fastigheten kan godtas i samband med flytt förutsatt att Kunden inhämtar BE:s godkännande.

6. Fiberinstallation

6.1 BE:s åtagande

Fiberinstallation fordrar att BE erhåller erforderliga tillstånd för att kunna ansluta fastigheten.

Fiberinstallation avser installation av Förbindelse samt Kundplacerad utrustning. BE åtar sig att utföra grävning och återfyllnad för leverans av fiberanslutning. Grävning utförs endast i mjukt underlag, såsom jord eller gräs (inte i tjäle eller berg). Handschakt ingår inte i leveransen.

BE eller dess entreprenör väljer vid grävning den lämpligaste vägen för leverans från huvudschakt till närmaste husvägg. BE har rätt att frånträda avtalet och avsäga sig vidare installationsarbete utan kostnadsansvar om kunden motsätter sig föreslagen installationslösning.

BE utför anläggande av Kanalisation samt fiberoptisk kabel på fastigheten. BE utför vidare installation av Kundplacerad utrustning samt håltagning och tätning av fiberoptisk kabel i yttervägg. Placering av håltagning i yttervägg sker i samråd med Kunden.

BE tillser att huvudschakt inklusive ytskikt återställs efter färdigställd installation. BE ansvarar för finåterställning efter grävning inklusive återfyllning av kanalisation om inte annat skriftligen avtalats.

Om BE eller anlitad entreprenör finner att installationen inte kan genomföras utan risker på grund av fastighetens beskaffenhet har BE rätt att avbryta installationen och frånträda avtalet utan kostnadsansvar, vilket kan inträffa på grund av fastighetens skick eller om arbetet innebär hälsorisker, exempelvis exponering för asbest.

6.2 Kundens åtagande

Kunden ska ge BE tillträde till mark, byggnader, utrymmen och utrustning i den omfattning BE eller av denne anlitad entreprenör behöver för att genomföra fiberinstallationen.

Det åvilar Kunden att tillförsäkra framkomlighet för installation.

Kunden ska i samverkan med BE komma fram till var utrustningen ska placeras. Om kunden senare önskar flytt eller ändring av Överlämningspunkt eller annan del av Kundplacerad utrustning, kan BE medverka till verkställandet av dessa önskemål på Kundens bekostnad.

Kunden ska medverka till att BE erhåller erforderliga uppgifter avseende förläggning av fastighetens el, VVS och telekommunikation samt mark- och vattenområden. Kunden ansvarar även för att uppge information om andra typer av anlagda ledningar på fastigheten.

6.3 Leveranstid

BE åtar sig att leverera installationen till avtalad Överlämningspunkt senast tjugofyra (24) månader efter att avtalet ingåtts i områden där beslut om utbyggnad fattats. Angiven leveranstid förutsätter att Kunden i samband med beställningen lämnat korrekt information gällande relevanta omständigheter avseende fastigheten.

Om ett erbjudande villkoras med exempelvis anslutningsgrad avseende antalet tecknade avtal inom ett avgränsat område, har BE rätt att frånträda avtalet utan ersättningsskyldighet om villkoret inte uppfylls. BE lämnar besked om utbyggnaden genom ett byggbeslut. Om utbyggnad inte kan genomföras, kommer beställningen att annulleras.

Försening anses föreligga när installationen uteblir eller sker efter avtalad Leveransdag. Om förseningen beror på Kunden eller något förhållande på Kundens sida, har BE rätt till ersättning för direkta kostnader som drabbar BE till följd av förseningen.

6.4 Avbeställning

Om Kunden avbeställer fiberinstallationen innan installationen är färdigställd har BE rätt att ta ut en skälig avbeställningsavgift baserad på upparbetade kostnader som BE haft med anledning av installationen.

Borlänge Energi

6.5 Betalning
Angivna priser förutsätter att Kunden beställer fiberinstallation inom den tid som anges i aktuellt erbjudande samt att faktiska omständigheter rörande fastigheten överensstämmer med vad Kunden uppgivit i samband med beställningen.
Anslutningsavgiften faktureras i efterskott och betalas senast det förfallodatum som anges på fakturan. Om Kunden inte betalar i rätt tid har BE rätt att utkräva ränta enligt räntelagen samt ersättning för andra kostnader som är förenade med dröjsmålet, såsom kostnader för skriftliga betalningspåminnelser, inkassokrav samt kostnad för verkställighet av betalningsförpliktelse.
I det avtalade priset ingår arbete som kan berättiga skattereduktion enligt Skatteverkets regler om ROT-avdrag. För rätt till ROT-avdrag fordras att parterna har kommit överens om att sådant avdrag ska tillämpas på beställningen. BE hanterar ansökan om ROT och gör ett preliminärt avdrag i enlighet med Kundens beställning. Kunden ansvarar för att möjlighet finns till sådant avdrag i enlighet med Skatteverkets regler. Ytterligare information om ROT-avdrag finns att ta del av på Skatteverkets hemsida (www. skatteverket.se). För det fall Skatteverket helt eller delvis under-känner ansökan eller återkräver redan utbetalt skattereduktions-belopp, är Kunden skyldig att återbetala avdraget belopp till BE. Beställare som väljer att avbetala fiberinstallationen är personligen ansvariga för skulden och kommer att debiteras till fullo även om fastigheten säljs under avbetalningstiden. Observera att avbetal-ning inte kan kombineras med ROT-avdrag.
Om BE har skälig anledning att befara att Kunden inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser, har BE rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning för fortsatt installation.
Om Kunden anser att en faktura är felaktig behöver denne bestrida fakturan inom skälig tid från det att fakturan mottagits. I annat fall förlorar Kunden sin rätt att invända mot betalningskravet.

6.6 Fel i iberinstallation
Eventuella fel i leverans av fiberinstallationen ska rapporteras till BE inom skälig tid från det att Kunden upptäckt eller borde ha upptäckt felet. I annat fall förlorar Kunden sin rätt att inkomma med anspråk om felavhjälpning eller ersättning samt att bestrida fakturan för fiberinstallationen med anledning av felet.
Kunden åtar sig att medverka till eventuell felsökning och felavhjälpning samt att bereda BE tillträde till fastigheten och berörda utrymmen för att kunna felsöka och åtgärda felet.

7. Nätanslutning
7.1 Tillhandahållande av nätanslutning
För leverans av nätanslutning fordras att BE genomfört en fiberinstallation på Kundens fastighet och att fastigheten därmed är uppkopplad mot BE:s fibernät.
BE bibehåller äganderätten till samtliga delar av installationen fram till och med avtalad Överlämningspunkt, om inte annat skriftligen överenskommits. Kunden garanterar att den av BE installerade Förbindelsen bibehålls och vårdas så att den förblir i gott skick. Uppstår skada på den passiva utrustningen ska detta omgående anmälas till BE som då reparerar eller byter ut skadad utrustning på Kundens bekostnad. Denna omsorgsplikt och informationsplikt åvilar Kunden även om en del av fastigheten disponeras av annan.
Kunden ombesörjer elförsörjning av Kundplacerad utrustning, såsom CPE inom en (1) meter.
Kunden ansvarar för säkerhet i form av brandvägg, virusskydd och dylikt.

7.2 Användning av nätanslutning
Nätanslutningen får inte nyttjas för annat ändamål än vad parterna har avtalat om. Kunden får inte göra obehörigt intrång i anslut-na nät och datorresurser, varken i BE:s eller annans, samt inte obehörigen förstöra eller förvanska information i nätet. Kunden ska vidare följa gällande lagstiftning.

7.3 Kundplacerad utrustning
BE bibehåller äganderätten till Kundplacerad utrustning, om inte annat skriftligen angivits. Någon annan än Kunden har inte rätt att nyttja utrustningen.
Kunden förbinder sig att väl vårda utrustningen. Kunden får inte utan skriftligt medgivande göra några ingrepp, ändringar eller tillägg i den Kundplacerade utrustningen eller i övrig fiberinstallation. Monterad fiber och utrustning får inte flyttas. Om utrustning förloras eller skadas ska Kunden betala ersättning för den förlorade eller skadade utrustningen samt ersättning för nedmontering och installation av ny utrustning.

7.4 Kundägd utrustning
Kundens utrustning får inte kopplas in eller användas så att den möjliggör anslutning till BE:s fibernät från terminalutrustning utanför hushållet.
Kunden är skyldig att omedelbart koppla ur utrustning eller programprodukt som stör data- och/eller teletrafik. Om urkoppling inte sker trots anmaning därom är Kunden ansvarig för den skada som därigenom uppkommer.
Kunden är införstådd med att uppgraderingar samt andra förändringar i Förbindelsens tekniska utförande även kan medföra förändrade tekniska krav på Kundägd utrustning för användning av nätanslutningen.

7.5 Felanmälan och felavhjälpning
BE ansvarar inte för fel eller avbrott som beror på den tjänst eller utrustning som tillhandahålls av Tjänsteleverantören. Avbrott eller andra typer av fel ska alltid i första hand anmälas till Tjänsteleverantören.
Vid felavhjälpning som kräver förläggning av ny kabel, skarvning eller kontraktering av fiber, exempelvis vid avgrävning eller annan fysisk skada på fiber eller fiberkontakt, ska felavhjälpning ske inom rimlig tid med beaktande av markförhållanden och tillgängliga resurser.

7.6 Planerade driftavbrott
BE äger rätt att tillfälligt stänga av nätanslutningen eller vidtaga åtgärder som påverkar tillgängligheten till BE:s fibernät om det är påkallat av tekniska-, underhålls-, drift- eller säkerhetsmässiga skäl.
Varaktiga driftavbrott i Förbindelsen meddelas Kunden i så god tid som möjligt. Sådana avbrott kan uppstå i samband med underhåll eller andra åtgärder som BE behöver vidta för att säkerställa Förbindelsen.

7.7 Avtalstid
Avtalet gäller tills vidare med en (1) månads uppsägningstid.

7.8 Uppsägning vid avtalsbrott
BE äger rätt att stänga ned Förbindelsen och säga upp avtalet om Kunden begår ett väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidtaga rättelse inom skälig tid från anmodan.

7.9 Uppsägning av dödsbo
En uppsägning från Kundens dödsbo genomförs genom insändande av bestyrkt kopia av dödsfallsintyg, varvid avtalet upphör vid närmast kommande månadsskifte.

7.10 Överlåtelse av avtalet
Kunden äger inte rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt avtalet utan skriftligt medgivande från BE.

7.11 Ändringar i avtalet
BE äger rätt att göra ändringar och tillägg till detta avtal, vilket skriftligen ska meddelas Kunden senast en (1) månad innan ikraftträdandet. Kunden har därmed rätt att säga upp avtalet med en (1) månads uppsägningstid upp till tre (3) månader från den dag då Kunden mottog meddelande om ändringen.
Avseende ändringar som (i) är till uppenbar fördel för kunden, (ii) är av ren administrativ karaktär eller (iii) är nödvändiga för att avtalet ska vara förenligt med gällande lagstiftning och regler, kan sådana genomföras utan föregående meddelande till slutkund.

Borlänge Energi

8. Ansvarsbegränsning och skadestånd

8.1 Ansvarsbegränsning

Part är befriad från skyldigheten att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse enligt avtalet, om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför parts kontroll. Med force majeure avses omständigheter såsom naturkatastrof, allmänfarlig sjukdom, extrema väderförhållanden, störningar i det allmänna transportsystemet, krig eller krigsliknande tillstånd, terrordåd, upplopp, sabotage, inbrott, eldsvåda, omfattande skadegörelse eller andra befriande omständigheter. Såsom befriande omständighet anses även ändrad eller ny lagstiftning, myndighetsåtgärd eller underlåtenhet samt omständigheter hänförliga till arbetskonflikt.

Om part förhindras att fullgöra avtalet på grund av omständighet utanför parts kontroll, ska detta anses utgöra en befrielsegrund som medför senareläggning av tidpunkt för prestation och befrielse från utgivande av ersättning samt andra påföljder. Detta äger tillämpning oavsett om orsaken härtill inträffar före eller efter påbörjad leverans av aktuell del av avtalet.

8.2 Skadestånd

Krav på skadestånd ska framställas inom skälig tid efter det att den ersättningsgrundande omständigheten upptäckts eller borde ha upptäckts.

Eventuellt skadeståndsansvar omfattar endast ersättning för direkt skada som BE förorsakat kunden. Kunden har således ingen rätt till ersättning för indirekt skada, såsom exempelvis utebliven vinst, minskad produktion, förlust av data, hinder att uppfylla förpliktelse gentemot tredje man eller utebliven nytta av avtalet. Vid förekomst av oförutsedda händelser av force majeurekaraktär enligt punkt 8.1 föreligger inte någon ersättningsskyldighet.

BE ansvarar inte för skador utanför BE:s kontroll, såsom skador till följd av elavbrott eller blixtnedslag. Vidare ansvarar BE inte heller för skador, intrång eller andra olägenheter orsakade av tredje man. BE ansvar inte för skador som är en följd av felaktig eller otillräcklig information från Kunden.

9. Tvist

Uppstår tvist mellan parterna ska denna i första hand lösas i samförstånd. I den mån det inte är möjligt att nå en överenskommelse ska återstående tvistiga frågor avgöras av behörig domstol med tillämpande av svensk lag. I tillämpliga fall kan tvisten även prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN), då det föreligger ett konsumenträttsligt förhållande mellan BE och Kunden.

AB Borlänge Energi
Box 834, 781 28 Borlänge • Besöksadress: Nygårdsvägen 9 • Tfn 0243-730 00
kund@borlange-energi.se • www.borlange-energi.se • Org. nr 556005-5385 Sätesort Borlänge

Borlänge Energi