

1. Allmänt

Avtalet ger rätt för kunden att ansluta sig till Net at Once Sweden AB:s (NAO) nät och dess tjänster för icke-kommersiellt bruk. Termen DSL i dessa villkor avser både ADSL och VDSL2 (Bredband 60).

2. Avtal/Avtalstid

NAO och kunden har ingått ett avtal. Vid distansavtal har kund 14 dagars ångerrätt från mottagandet av orderbekräftelse. Ångerbegäran kan ske per telefon eller per post. Avtalstiden som kunden betalar för räknas från färdigställandedagen och överenskommen avtalstid framåt. Om inte avtalet sägs upp förlängs det med tre månader i taget. Uppsägningstiden för avtalet är 3 månader före avtalstidens utgång, detsamma gäller efter förlängning. Uppsägningen kan göras per telefon eller skriftligen, gärna skriftligen för att undvika fel. NAO är inte skyldig återbetala anslutningsavgift, månadskostnader eller dylikt om avtalets sägs upp. Eventuella kampanjrabatter gäller inte om avtalet avslutas före avtalstidens slut. Prislistor för tjänsterna återfinns på vår hemsida www.netatonce.se/privat.php. Villkoren i detta dokument kan komma att ändras. Senaste version finns alltid publicerad på NAO:s hemsida. En ändring som inte är till uppenbar fördel för abonnenten måste aviseras via e-post, SMS, faktura eller vanlig post minst en månad i förväg innan ändringen träder i kraft. Godkänner inte abonnenten det nya avtalet gäller det gamla avtalet istället. Vid förlängning av avtalet gäller alltid det senast publicerade avtalet på Net at Once hemsida, och sänks månadskostnaden i samband med förlängningen gäller den från och med nästa faktura.

3. Inkoppling

Tjänsten kopplas in löpande i turordning efter att abonnemangsavtal mellan kund och NAO har ingåtts. NAO levererar DSL i TeliaSoneras kopparnät. Efter ångertid och eventuell avtalstid hos annan operatör tar TeliaSonera 2–4 veckor på sig att fullgöra uppkoppling. På grund av tekniska begränsningar är det inte säkert att NAO kan ansluta kunden till vald tjänst, är så fallet har NAO rätt att bryta avtalet. Visar det sig att NAO ej kan leverera önskad hastighet p.g.a. avstånd eller att kvaliteten på koptarkabeln är för dålig, så kommer NAO istället att leverera närmast underliggande hastighet, som kunden får betala för. Kunden är skyldig sig att informera NAO om uppgifter nödvändiga för inkoppling. Om kunden ändrar förutsättningarna för avtalet så att det innebär ökade kostnader för NAO kommer kund att faktureras för merkostnaderna. Inkoppling kan ske tidigast efter att kundens ångertid har passerat. Ångertiden kan fransägas skriftligen. Kunden ger NAO tillåtelse att använda dess personuppgifter med hjälp av automatisk databehandling. Vid inkoppling av så kallad ”hel ledning” (DSL ej bundet till fast analogt telefonnummer) ger kunden sin tillåtelse att teletekniker gör hembesök hos kunden för installation av uppkopplingen.

4. Användaridentitet, lösenord och IP-adress

Användaridentitet och lösenord är personliga och får inte göras tillgängliga för andra. Kunden ansvarar personligen för händelser som kan knytas till abonnemanget. IP-adressen kan ändras. Användaridentiteten, uppgifter om användaren och användarens egna filer som finns lagrade på NAO:s servrar kommer att raderas när avtalet upphört. Det är inte tillåtet att vidareförsälja eller distribuera anslutningar i någon form utan skriftligt samtycke från NAO.

5. Missbruk

Det är förbjudet för kunden att på något som helst sätt olovligen utnyttja en annan användares användaridentitet, att försöka ta sig in i en dator som man inte har behörighet till, och att olovligen förändra gemensamma system eller ändra andras data. Brott mot reglerna kommer att polisanmälas och kan resultera i att användaren blir avstängd från nätet. Nätet är gemensamt för användarna, vilket betyder att om någon användare varaktigt överutnyttjar tillgänglig bandbredd på andras bekostnad kan NAO komma att begränsa eller stänga den kundens uppkoppling.

6. Betalningsvillkor och dylikt

Betalning ska ske kvartalsvis i förskott mot faktura och skall vara NAO tillhanda inom den tid som anges på fakturan. Vissa billigare tjänster kan faktureras årsvis i förskott. Rörliga kostnader, t.ex. telefonsamtal, faktureras i efterskott. Vid försenad eller utebliven betalning debiteras dröjsmålsränta enligt räntelagen, lagreglerad påminnelseavgift, eventuella inkassokostnader och återuppkopplingsavgift. NAO äger rätt att omedelbart stänga av tjänsten till dess full betalning skett. Om kunden helt eller delvis dröjer med betalning går ärendet vidare till kronofogden. Vid en avstängning och därefter återuppkoppling tas en avgift ut. Om kunden helt avslutar sitt fasta analoga telefoniabonnemang hos TeliaSonera efter ingånget avtal med NAO kommer NAO att fakturera en engångsavgift (140 kr) samt en högre månadsavgift, detta p.g.a. att TeliaSonera i sin tur höjer avgiften till NAO (gäller endast DSL). Dessa avgifter tas inte ut som kunden är telefonkund hos NAO. Är kunden ännu inte uppkopplad när den fasta analoga telefonin sägs upp kommer även en högre installationsavgift att faktureras. NAO får under avtalstiden höja månadspriset för DSL om TeliaSonera höjer priset för alla operatörer på kopparaccesser till kunden. En administrativ avgift på 25 kronor per faktureringsstillfälle utgår såvida kund inte aktivt valt att ta emot fakturor via e-post. Anmälan om e-postfaktura kan göras till vår kundtjänst. Vid utskick av utrustning till kund tillkommer fraktavgift på 109 kronor. All utrustning som skickas till kund är till låns, och ska returneras (tillsammans med tillhörande emballage) i gott skick till NAO vid avtalets upphörande. Saknat/skadat material kommer att faktureras. Returneras inte utrustningen inom 30 dagar från avtalstidens slut kommer NAO debitera kund fullt pris för utrustningen. Kunden ansvarar för lånad utrustning. Går utrustningen sönder betalar kunden den trasiga utrustningen.

7. Flytt

Om kunden flyttar till annan bostadsadress utgår en avgift på 700 kr för flytt av LAN-abonnemang eller DSL-abonnemang som är knutet till ett fast analogt telefonnummer, förutsatt att NAO kan koppla upp kunden på den nya adressen. Vid flytt av s.k. hela ledningar, d.v.s. DSL-uppkopplingar som inte är knutna till ett fast analogt telefonnummer, utgår en flyttavgift på 1500 kr. Flytt av abonnemang ska anmälas skriftligen via blankett ”Flyttanmälan” som finns på www.netatonce.se. Mer

Net at Once Sweden AB	Adress	Telefon	Fax	E-post / Hemsida	Org.nr
	Box 177	0771-404400	0470-137 77	support@netatonce.se	556506-3491
	351 04 Växjö			www.netatonce.se	Innehar F-skatts.

specifika villkor för flytt framgår av blanketten. Flytt av LAN-abonnemang är kostnadsfritt, förutsatt att NAO kan koppla upp kunden via LAN på den nya adressen. Om NAO inte kan koppla upp kunden på den nya adressen har kund rätt att säga upp avtalet med 6 månaders uppsägningstid oavsett bindningstid, eller kvarbli i sitt abonnemang och iaktta ordinarie uppsägningstid. NAO äger även rätt att fakturera kunden för sina kostnader om kunden flyttar innan bindningstiden är slut. Flytt av telefoni är kostnadsfritt, förutsatt att kund har ett bredbandsabonnemang hos NAO eller annan operatör, och att befintlig, av NAO levererad, utrustning för telefoni kan användas. Vid flytt förlängs alltid avtalet med 12 månader.

8. IP-telefoni

Denna punkt gäller endast om kunden tecknat avtal om IP-telefoni. Krav, begränsningar och prislistor för tjänsten finns specificerade på NAO:s hemsida och kan komma att ändras. Vid medflytt av telefonnummer till NAO:s nät debiterar NAO kunden en avgift som täcker de administrativa kostnader som NAO har för att hantera bytet. Ingen avgift utgår dock vid överlåtelse av telefonnummer till annan telefonioperatör (utportering).

För kundens säkerhet är telefonitjänstens kreditgräns begränsad till 2500 kr i samtalsavgifter per faktureringsperiod (gäller inte vissa betalsamtal som faktureras NAO i efterskott). Denna gräns kan ändras. Om kunden har betalningsanmärkning har NAO rätt att blockera betalsamtal samt att ytterligare begränsa kreditgränsen. Kund har rätt att välja att blockera vissa telefonnummer för utgående samtal. NAO kommer att lämna ut vissa personuppgifter för publicering i publika telefonnummerdatabaser. Vill kund inte att detta ska ske måste kund meddela NAO. Hemliga nummer är automatiskt undantagna från uppgiftsutlämning. NAO tillhandahåller spärar mot utgående telefonsamtal till specifika nummer, men kan inte garantera funktionens tillförlitlighet. Tilläggstjänsten nummerpresentation debiteras alltid kunden med 15 kr per månad, såvida kunden inte väljer att fransäga sig denna tilläggstjänst. NAO garanterar inte att externa tjänster som går via telefoni, t.ex. larm eller fax, fungerar. Vid portering (flytt) av telefonnummer från annan operatör till NAO ansvarar NAO inte för om kund drabbas av uppsägningsavgift eller liknande avgift.

9. Service, underhåll och prisinformation

Våra öppettider på supporten är måndag till fredag mellan 9:00 och 20:00. Övriga tider går det bra att felanmäla via e-post till support@netatonce.se. Större fel i nätverket eller planerade underhåll presenteras löpande på www.netatonce.se. Gällande taxor som inte finns presenterade i detta avtal återfinns på vår hemsida. NAO tillhandahåller kostnadsfritt löpande underhåll på levererade tjänster. Samtalskostnader kan kund kostnadsfritt se löpande på NAO:s kundportal, <http://portal.netatonce.net>. Vid felsökning på plats faktureras kund 1200 kr om felet kan hänföras till kund. Beroende på omständighet ingår inte alltid åtgärd.

10. Ansvarsbegränsning

Kunden har fullt ansvar för den information som är åtkomlig på kundens anslutning till NAO:s datanät. NAO utövar ingen kontroll på den information som passerar NAO:s datanät och kan inte hållas skadeståndsskyldig för skada eller förlust i händelse av fördröjningar, avbrott, uteblivna leveranser, felaktiga leveranser av data eller liknande. Kunden skall själv skydda sina dataresurser mot obehörig åtkomst. NAO kan inte hållas skadeståndsskyldig för de fall en nätanvändare – behörig eller obehörig – gör intrång i abonnentens datorresurser och skaffar tillgång till, förstör eller ändrar information. NAO:s ansvar vid driftavbrott och trafikhindrande fel gäller inte till den del felet kan hänföras till kunden (t.ex. ej seriekopplat fastighetsnät, felkopplat förstajack, eller på annat sätt felaktigt fastighetsnät) eller annat som står utanför NAO:s kontroll. Skyldighet att utge ersättning gäller inte i något fall för indirekt skada. Har den avtalade tjänsten på grund av fel hos NAO inte levererats under en sammanhängande tid av 5 dygn eller mer efter felanmälan från kund kan kunden begära att inte betala för denna tid. Kunden ska vid fel ge oss tillgång och möjlighet att kontrollera hela kopplingsvägen hem till kund. För kunder anslutna genom stadsnät och liknande ansvarar NAO inte för fel som ligger i stadsnätet. Hastigheter som anges (t.ex. 8 Mbps) är maximal bandbredd och är inte garanterad. För DSL-anslutningar är uthastigheten av tekniska skäl inte densamma som inhastigheten.

11. Avstängning

Om kunden bryter mot reglerna i dessa allmänna villkor har NAO rätt att omedelbart stänga kundens anslutning till NAO:s datanät och då återta eventuell utrustning, nät-, webb-, och e-postadresser tillhörande NAO. Kundens betalningsskyldigheter kvarstår dock under återstående avtalstid. NAO har rätt att skanna och övervaka nätet för att tillse att uppsatta regler följs.

12. Tvist

Tvist vid tolkning eller tillämpning av avtalet ska avgöras av svensk domstol enligt svensk lag med Växjö tingsrätt som första instans. Tvist kan även prövas av Allmänna reklamationsnämnden, vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas.

13. Överlåtelse

NAO har rätt att överlåta detta abonnemang.

14. Force majeure

NAO skall vara befriad från skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligt försvåras av kunden eller annan omständighet som NAO inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet skall bl.a. anses arbetskonflikt, blixtnedslag, eldsvåda, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, fel i annans operatörs nät, allmän knapphet på transporter, varor eller energi eller annan liknande omständighet.