

Särskilda villkor

- Service och Underhåll av nät

Borlänge Energi Stadsnät

1. Avtalet

1.1 Omfattning

Dessa Särskilda villkor Service och Underhåll av nät ("Särskilda villkor") gäller för varje leverans av nätanslutning till privatperson ("Kunden"), som genom att betala en serviceavgift till Borlänge Energi ("BE") accepterar dessa Särskilda villkor. Dessa Särskilda villkor reglerar serviceåtagande samt underhåll av nätanslutning till fastighet som är ansluten till BE:s fibernät. BE:s Särskilda villkor kompletterar Allmänna villkor för fiberinstallation och tillhandahållande av nätanslutning till privatperson.

Avtalet består av följande:

- Beställningsbekräftelse för aktuella tjänster
- Särskilda villkor
- Allmänna villkor för fiberinstallation och tillhandahållande av nätanslutning till privatperson

Vid eventuella motstridigheter i avtalshandlingarna har de företräde i följande ordning: 1. Beställningsbekräftelse för aktuella tjänster, 2. Särskilda villkor, 3. Allmänna villkor för fiberinstallation och tillhandahållande av nätanslutning till privatperson. BE tillhandahåller endast anslutning och överföring över kommunens nät. Tjänster såsom internet, telefoni, tv etc. levereras av Tjänsteleverantörer som anslutit sig till nätet. För sådana tjänster tecknar kunden separata avtal med respektive Tjänsteleverantör.

2. Kundens åtagande

2.1 Kundens ansvar

Kunden åtar sig att använda samt vårda fiberanslutning och Kundplacerad utrustning i enlighet med vad som följer av BE:s Allmänna villkor för fiberinstallation och tillhandahållande av nätanslutning till privatperson. I annat fall är BE inte skyldigt att uppfylla sitt service- och underhållsansvar i enlighet med dessa Särskilda villkor.

2.2 Skadestånd

Om Kunden inte följer BE:s Allmänna villkor för fiberinstallation och tillhandahållande av nätanslutning till privatperson samt Särskilda villkor avseende användning och vård av Förbindelsen och Kundplacerad utrustning är Kunden skadeståndsskyldig för eventuell skada som uppstår på utrustningen samt övriga skador som uppstår till följd av Kunds åsidosättande av sitt ansvar enligt avtalet.

3. BE:s åtagande

3.1 Service och underhåll

BE åtar sig att leverera service och underhåll i enlighet med servicenivå BAS. Beskrivning av servicenivå presenteras på [hemsidan](#). Vad som ingår i BE:s serviceåtagande samt aktuell prisnivå framgår av vid var tid gällande beskrivning av servicenivå på BE:s [hemsida](#).

BE tillhandahåller och installerar initialt en för stadsnätet godkänd fiberkonverter ("CPE") som därefter tillfaller kommunikationsoperatören. Eventuella byten till följd av skada på CPE bekostas av Kunden.

Flytt av CPE kan utföras av BE på önskemål av Kunden på dennes bekostnad.

3.2 Fel och avbrott

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.

För fel och avbrott orsakade av Kunden debiteras Kunden den faktiska kostnaden för felsökning, material och arbete. Detsamma gäller om Kunden anmäler fel, som sedan visar sig bero på Kundens anläggning, utrustning eller Kundens felaktiga handhavande.

3.3 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. Sådana aktiviteter ska kunna genomföras vid minst tolv (12) tillfällen per år, så kallade servicefönster. När dessa tillfällen inträffar anges på BE:s [hemsida](#).

4. Avgifter och betalning

4.1 Fakturering och betalningsvillkor

BE tillämpar vid varje tidpunkt gällande priser, som finns att ta del av på BE:s [hemsida](#).

Serviceavgiften 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.

4.2 Samfakturerering

BE har rätt att samfakturera nättjänster med andra kommunala tjänster som kunden nyttjar.

5. Ändringar i avtalet

5.1 Information om ändringar i avtalet

BE har rätt att göra ändringar i dessa Särskilda villkor, 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, såsom exempelvis ändringar som sker till följd av ändrade skatter eller av statlig myndighet föreskrivna avgifter, kan sådana genomföras utan föregående meddelande till slutkund.

6. Ansvarsbegränsning

6.1 Befrielsegrund

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, upplöpp, 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.

6.2 Ersättning och andra påföljder

Om part förhindras att fullgöra avtalet på grund av omständighet utanför parts kontroll, ska detta anses utgöra en befrielsegrund som medför 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.