



## Allmänna villkor för fiberanslutning och nätavgift – villa

(Gäller fr.o.m. den 1 december 2023)

### 1. Allmänt

- Dessa allmänna villkor gäller mellan ElmNet AB, org. nr. 556967-8831 ("ElmNet") och fysisk person ("Kunden") vid beställning av 1. Installation av utrustning för fiberanslutning av Fastigheten till Älmhults Stadsnät ("Stadsnät") och för 2. Upprätthållande av drift i det passiva kommunikationsnätet.
- Stadsnätet är ett "öppet nät" som drivs av ElmNet eller av ElmNet anlitad Kommunikationsoperatör. Detta innebär att ElmNet eller av ElmNet anlitad Kommunikationsoperatör erbjuder alla tjänsteleverantörer som så önskar möjlighet att, på likvärdiga villkor, sälja sina tjänster till de Kunder som är anslutna till Stadsnätet. Kunden behöver således teckna separat avtal med den tjänsteleverantör som denne väljer. Tjänster kan tecknas via tjänsteportal på ElmNets hemsida alternativt via direkt kontakt med önskad tjänsteleverantör.
- Kontaktuppgifter ElmNet AB: Besöksadress: Stortorget 1, 343 30 Älmhult, utdelningsadress: Box 500, 343 23 Älmhult, hemsida: [www.elmnet.se](http://www.elmnet.se), e-post: [elmnet@almhult.se](mailto:elmnet@almhult.se), telefon: 0476-555 51.

### 2. Definitioner

**CPE:** fibermodem installerad i Kundens Fastighet.  
**Fastighet:** Den fasta egendomen som definierats i Avtalet.  
**Kommunikationsnät:** De allmänna passiva kommunikationsnät som ElmNet äger eller på annat sätt disponerar.  
**Leveransdag:** Den tidpunkt som installationen ska vara färdigställd. Leveransdag fastställs av parterna efter överenskommelse.  
**Leveranstid:** Från och med datum då Avtalet ingås fram till Leveransdag.  
**Nätavgift:** Månatlig avgift för nyttjande av fiberanslutning.  
**Stadsnät:** Ett neutralt kommunikationsnät med brett och konkurrensutsatt utbud av tjänster.  
**Tjänsteleverantör:** Den som vid var tid tillhandahåller tjänster genom fiberanslutning enligt [www.elmnet.se](http://www.elmnet.se)  
**Tjänster:** Innehållstjänster (såsom t.ex. fiber, larm och telefoni) som tillhandahålls av tjänsteleverantör.  
**Utrustning:** Utrustning (CPE och tillhörande kablar mm) som placeras hos Kunden för att möjliggöra nyttjande av förbindelsen till Stadsnätet. Utrustningen tillhandahålls och ägs av ElmNet.

### 3. Behandling av personuppgifter

ElmNet är personuppgiftsansvarig för personuppgifter som behandlas i samband med beställning av installation och under driftskedet. ElmNet hanterar dessa i enlighet med tillämpliga lagar och föreskrifter. Kunden är införstådd och samtycker till att lämnade uppgifter behandlas för uppfyllande av Avtalet. ElmNets kontaktuppgifter och information om behandlingen av personuppgifter och Kundens rättigheter framgår av ElmNets behandling av personuppgifter, se [www.elmnet.se](http://www.elmnet.se)

### 4. Beställning och ingående av Avtal

- Ett avtal "Avtalet" mellan parterna består av:
  - Beställningsblankett (underskriven av Kunden)
  - Allmänna villkor – Villa
  - Produktbeskrivning Fiberanslutning på ElmNets websida
- Vid beställning av installation av fiberanslutning ska Kunden använda avsedd Beställningsblankett (se hemsida).
- Avtal anses ingånget och dess villkor accepterade när ElmNet skriftligen bekräftar Kundens beställning.
- Särskilda överenskommelser i samband med ingående av Avtalet anges lämpligen på Beställningsblanketten.
- En förutsättning för Avtalets fortsatta giltighet är att anslutning av Kunden sker inom tolv (12) månader från Avtalets ingående. Eventuell försening och framflyttning av Leveransdag behandlas enligt avsnitt 11.

### 5. Avtalstid, uppsägning och ändring

- Avtalet gäller från ingående och gäller tills vidare med tolv (12) månaders ömsesidig uppsägningstid.
- ElmNet har rätt att göra ändringar och tillägg till Avtalet, vilket skriftligen ska meddelas Kunden senast tre (3) månader innan ikraftträdandet.
- Kunden har vid vissa ändringar enligt 5 b, rätt att säga upp Avtalet, efter Leveransdagen, till upphörande den dag då ändringen börjar gälla. Om Kunden inte säger upp Avtalet senast dagen innan ändringen börjar gälla anses Kunden ha godkänt ändringen. Om ändringen är till uppenbar fördel för Kunden har Kunden dock inte rätt att säga upp Avtalet och inte heller om ändringen är av mindre administrativ eller språklig karaktär och inte heller om ändringen föranleds på grund av tvingande lagstiftning. Vid uppsägning enligt denna punkt kommer inte någon återbetalning av erlagda betalningar att ske.
- En uppsägning ska skriftligen meddelas den andre parten. Mottagande part ska bekräfta mottagande av meddelandet.
- Om Kunden säger upp avtal med Tjänsteleverantör ska Kunden även säga upp Avtalet med ElmNet. Uppsägning enligt denna punkt sker med en (1) månad.

### 6. Information och meddelanden

- Allmän information publiceras och hålls tillgänglig på ElmNets hemsida, se [www.elmnet.se](http://www.elmnet.se)
- Meddelanden till Kunden skickas med brev eller via e-post. Meddelanden kan också lämnas i samband med faktura. Samtliga meddelanden till ElmNet skickas till e-postadressen [elmnet@almhult.se](mailto:elmnet@almhult.se) alternativt till kommunens servicecenter: [info@almhult.se](mailto:info@almhult.se)
- Kunden ska i beställningsblanketten uppgive den e-postadress och fakturaadress till vilken Kunden önskar att ElmNet ska sända meddelanden respektive faktura. Kunden ansvarar för att hålla sådan information uppdaterad gentemot ElmNet. Om ElmNet avsänt meddelande till den uppgivna e-postadressen eller fakturaadressen, anses meddelandet mottaget av Kunden senast sju (7) dagar efter avsändandet om det inte framstår som sannolikt att meddelandet anlänt efter denna tidpunkt.

### 7. Installation

- ElmNet åtar sig att utföra installationen och leverera fiberanslutningen senast avtalad Leveransdag, om inte annat förklarats av detta avsnitt eller någon omständighet som utgör en befrielsegrund enligt avsnitt 12 föreligger.
- Kunden ska utföra överenskomna och andra enligt ElmNets anvisningar erforderliga förberedelser för installationen. Anvisningar för dessa förberedelser ska lämnas i god tid. Dessa förberedelser medför normalt inga extra kostnader.
- Kunden ska ge ElmNet tillträde till Fastigheten för installation, underhåll, felsökning eller annan åtgärd enligt Avtalet. Om Kunden så begär ska ElmNets tillträde ske tillsammans med Kunden.
- ElmNet åtar sig att genomföra installationen fram till och med CPE i Fastigheten.
- Fiberanslutning består av en (1) fiber. Överlämningspunkt sker i en fastighetsbox som monteras utvändigt på byggnaden. Från fastighetsboxen dras det en patchkabel till CPE som placeras i byggnaden.
- CPE installeras på lämplig plats inom Fastigheten, normalt innanför husvägg mot väg som medger kortast möjliga fiberdragning (upp till en (1) meter). ElmNet äger rätt att avgöra placeringen av CPE. Om Kunden önskar annan placering av CPE ska ElmNet medverka till detta om inte väsentligt hinder av teknisk natur föreligger, varvid Kunden står för eventuella merkostnader som en sådan placering medför.
- Kunden ansvarar för att det i anslutning till CPE's placering finns tillgång till el, 230V, 10A.
- Kunden ansvarar för att tillhandahålla korrekta och erforderliga relationsritningar avseende el, VVS, telekommunikation m.m. för Fastigheten om så erfordras.
- Kunden ska ge ElmNet tillträde (kostnadsfritt) och tillgång till erforderligt utrymme inom Fastigheten intill CPE och kablarna. ElmNet ska ges fri tillgång till el och vatten för arbetsmaskiner. I de fall då ElmNet eller av ElmNet anlitad entreprenör inte bereds tillträde till utrymmen under den överenskomna installationstiden debiteras Kunden eventuella extra kostnader för arbetstid och restid enligt ElmNets vid var tids gällande prislista.
- Kunden ska vara ElmNet behjälplig för att säkerställa alla nyttjanderättsavtal undertecknas med berörda mark- eller fastighetsägare.
- I installationen **ingår inte** grävning och återställning på tomten.

### 8. Ansvar för Utrustning

- Utrustning får endast flyttas eller monteras bort om ElmNet först kontaktas (strömkabel till CPE kan kopplas ur utan att ElmNet kontaktas). ElmNet upplåter till Kunden nyttjanderätten till CPE med ansvar för eventuell skada på CPE eller tillhörande kablar.
- CPE har en garantitid på 2 år (gäller inte skada pga. åska). I de fall CPE behöver bytas efter garantitidens utgång ansvarar Kunden för de kostnader som uppkommer vid ett sådant byte. För att kunna garantera att alla tjänster fungerar behöver ny CPE levereras och installeras av ElmNet.
- Ska Kunden utföra arbeten på Fastigheten som kan orsaka skada på Utrustningen ska Kunden i god tid innan dessa arbeten påbörjas kontakta ElmNet.
- Om Kunden eller tredje part anlitad av Kunden oavsiktligt gräver av eller på annat sätt åsamkar skada på kablar och/eller fastighetsbox placerade på Kundens fastighet äger ElmNet rätt att erhålla ersättning för reparationskostnaderna.
- Kunden ska på ElmNets begäran bereda ElmNet tillträde till Utrustningen i Kundens fastighet.
- Kopplar Kunden in annan utrustning i CPE/patchkabel som orsakar störningar i nätet har ElmNet rätt att begära att sådan utrustning omedelbart kopplas ur. Kopplar Kunden inte ur sådan utrustning på begäran äger ElmNet rätt att tills vidare stänga av Kunden utan att Kunden kan kräva ersättning för den tiden tjänst ej kunnat nyttjas.
- Om Kunden avslutar sitt nyttjande av fiberanslutningen föreligger ingen skyldighet för ElmNet att ta bort nedlagda kablar. Kunden får inte heller avlägsna eller flytta kablar och CPE utan medgivande från ElmNet då dessa kan nyttjas för angränsande fastigheter.



## Allmänna villkor för fiberanslutning och nätavgift – villa

(Gäller fr.o.m. den 1 december 2023)

### 9. Underleverantör

- a) ElmNet har rätt att anlita underleverantör för att fullgöra sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet. ElmNet svarar för anlitad underleverantörs arbete såsom för eget arbete.

### 10. Försening

- a) Försening anses föreligga när installationen uteblir eller genomförs efter avtalad Leveransdag. Om det finns risk att leverans av installationen kommer att bli försenad eller att försening framstår som sannolik, ska detta utan dröjsmål meddelas den andre parten.
- b) Om Kunden är i dröjsmål med att betala eller medverka i rätt tid och om dröjsmålet är av väsentlig betydelse för ElmNet, får ElmNet häva avtalet för den återstående delen av tjänsten. Innan en hävning framställs ska ElmNet först påminna Kunden om dennes betalningsskyldighet eller skyldighet/behov av att medverka. Kunden ska sedan ges skälig tid för att fullgöra sin förpliktelse.
- c) Om leveransförseningen beror på ElmNet har Kunden rätt att häva Avtalet om förseningen uppgår till mer än sex (6) månader efter överenskommen Leveransdag.

### 11. Framflyttad Leveransdag

- a) ElmNet äger rätt att, i skälig omfattning, flytta fram Leveransdag om ElmNet eller av ElmNet anlitad entreprenör hindras i sitt fullgörande på grund av omständigheter som ElmNet eller av ElmNet anlitad entreprenör inte råder över eller kunnat förutse. Som sådana händelser avses exempelvis väderförhållanden som väsentligt försämrar installationsarbeten såsom tjäle eller långvarig kyla, stopp i kanalisation och rör eller liknande, att den planerade sträckningen för fiberinstallationen berör permanenta eller tillfälliga anläggningar som tillhör annan med begränsat tillträde eller att särskilda med viss årtid sammanhängande omständigheter föreligger, att tillstånd krävs men inte har erhållits från rättighetsinnehavare eller myndighet.
- b) Om omständighet utgör en befrielsegrund enligt avsnitt 12 kan parterna i stället för att häva Avtalet träffa en överenskommelse om att flytta fram Leveransdag.

### 12. Befrielsegrunder

- a) Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet, om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför parts kontroll. Omständighet utanför den förhindrade partens kontroll ska anses föreligga vid krig, terroristhandling, explosion, brand, naturkatastrof, allmän brist på energi, efterverkningar extrema väderleksförhållanden eller översvämning, upplopp, myndighetsbeslut eller myndighetsingripande, blockad, undantagsstillstånd, efterverkningar av sabotage, samhällsfarlig sjukdom, olyckshändelse eller kabelbrott orsakad av tredje man eller annan liknande händelse som den förhindrade parten inte heller skäliga kunde ha undvikit eller överunnit.
- b) Om omständighet enligt denna punkt varaktigt kvarstår i mer än tre (3) månader har vardera parten rätt att frånträda Avtalet med omedelbart upphörande.
- c) Förhindrade parten ska omedelbart skriftligen meddela den andre parten om sådan omständighet som anges i detta avsnitt.

### 13. Ansvar för levererade tjänster

- a) Kunden är införstådd med att eventuell utrustning utöver CPE som krävs för nyttjande av TV, fiber- eller telefonitjänster inte tillhandhålls av ElmNet utan av den tjänsteleverantör som Kunden valt, eventuella kostnader för denna utrustning ansvarar Kunden själv för.
- b) Kunden får inte vidarebefordra fiberanslutningen till annan plats än fastigheten.

### 14. Ansvar för innehåll mm

- a) Eftersom ElmNet inte kontrollerar innehållet på den datatrafik som Kunden genererar ansvarar ElmNet inte på något sätt för den information som passerar genom anslutningen.
- b) Kunden ansvarar ensam för all information som Kunden kommunicerar eller publicerar, eller låter kommunicera eller publicera. Kunden är således ensam ansvarig för korrespondens, inlägg i diskussionsgrupper och andra aktiviteter i vilka Kunden deltar.
- c) Kunden får inte använda förbindelsen på ett sätt som innebär att användningen utgör brottslig handling. ElmNet har rätt att vid misstanke om brott stänga av förbindelsen, till dess att ärendet är utrett.

### 15. Support och underhåll

ElmNet utför löpande underhåll och service av sitt nät och därtill hörande utrustning. Sådant underhåll och service utförs om möjligt på nätter mellan söndag och måndag (00.00 – 06.00). Under sådana tider förbehåller sig ElmNet rätten att tillfälligt göra uppehåll i tjänsten. Uppehåll med anledning av underhåll/service utöver ovan angivet tidsfönster som beräknas överstiga två (2) timmar meddelas Kunden

genom e-post, SMS eller brev.

- a) Felanmälan av trasig CPE ska göras till tjänsteleverantör. Avgrävning eller annan skada på fiberkabel felanmäls till ElmNet enligt anvisningar på ElmNets hemsida.
- b) Åtgärd efter felanmälan på fiberkablar påbörjas av ElmNets anlitade entreprenör inom tolv (12) arbetstimmar. Eventuella avvikelser beträffande åtgärdstiden kan förekomma på grund av skadans storlek och art. Dröjer reparation mer än sjuttio två (72) arbetstimmar ska detta kommuniceras till den berörda Kunden.
- c) Kunden erhåller Kundtjänst och teknisk support från den leverantör av tjänster som Kunden själv väljer i överensstämmelse med vad som anges i Kundens avtal med vald tjänsteleverantör.
- d) ElmNet ansvarar inte för fel i Kundens egna fastighetsnät eller annan utrustning inkopplat i CPE.
- e) ElmNet är inte skyldig att åtgärda avbrott i Tjänster som beror på oständighet som ligger utanför ElmNets kontroll.
- f) Om ElmNet efter felanmälan från Kunden åtgärdar ett fel som orsakats av Kunden eller något förhållande på dennes sida är Kunden skyldig att ersätta ElmNet för arbete och medförda kostnader. Innan arbete med felavhjälpling som beror på Kunden påbörjas ska ElmNet informera Kunden om gällande prislista samt tillse att överenskommelse med Kunden träffas om arbetets omfattning och pris. ElmNet har dock alltid rätt att debitera inställelseavgift i de fall då fel upptäckts som beror på Kunden eller något förhållande på dennes sida.

### 16. Betalningsvillkor

- a) Kunden ska till ElmNet erlägga betalning när installationen är genomförd godkänd och driftklar. Betalning sker i enlighet med angivet pris vid beställningen. Samtliga priser anges inklusive mervärdesskatt.
- b) Betalning sker mot faktura om 30 dagar.
- c) ElmNet äger rätt att debitera en månatlig Nätavgift för Kundens nyttjande av sin fiberanslutning. Avgiftens storlek beslutas av ElmNet för ett (1) kalenderår i taget och ansås på ElmNets hemsida. Betalning av nätavgift sker mot faktura om 30 dagar. Fakturering sker vanligtvis kvartalsvis i förskott.
- d) ElmNet tillämpar ett påminnelse- och inkassosystem enligt vilket påminnelse, med betalningsvillkor tio (10) dagar, skickas tio (10) dagar efter fakturans förfalldatum. Fjorton (14) dagar efter påminnelsen skickas inkassokrav till Kunden med betalningsvillkor om tio (10) dagar. Om Kunden inte betalat utestående förfallna belopp senast tre (3) dagar efter inkassokravets förfalldatum lämnas skulden över till av ElmNet anlitade Inkassobolag, samtidigt som ElmNet äger rätt att avaktivera Kundens fiberanslutning till dess Kunden betalt utestående förfallna belopp. Fiberanslutningen återaktiveras först efter att Kunden betalt utestående förfallna belopp jämte upplupen dröjsmålsränta enligt lag och inkassoavgifter. Vid återaktivering av fiberanslutningen debiteras Kunden en återkopplingsavgift enligt ElmNets vid var tids gällande prislista.

### 17. Skadestånd och reklamation

- a) Part har rätt till ersättning för skada som orsakats den andre Parten. Parts skadeståndsansvar omfattar endast ersättning för direkt skada. Det föreligger 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 avtal. Vid force majeure liknande omständigheter föreligger inte någon ersättningsskyldighet.
- b) ElmNet ansvarar inte för skador utanför dennes kontroll exempelvis till följd av elavbrott och åsknedslag eller skador orsakat av tredje man.
- c) Invändning mot faktura, begäran om skadestånd eller fel i installation ska, för att kunna göras gällande, framställas inom skälig tid efter det att den omständighet som föranlett invändningen eller begäran upptäckts eller bort upptäckas. Kunden har dock alltid minst två (2) månader på sig att reklamera från det att Kunden upptäckt eller borde ha upptäckt felet. Reklamation kan framföras muntligen eller skriftligen.

### 18. Ångerrätt

- a) Om Avtalet träffats på distans i enlighet med lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, har Kunden fjorton (14) dagars ångerrätt från den dag Avtalet ingicks.
- b) Har arbetet påbörjats under ångerfristen äger ElmNet rätt till ersättning för den tjänst/arbete som ElmNet utfört innan Kunden nyttjade sin ångerrätt.
- b) För att utöva ångerrätten ska Kunden inom förskrivna tidsfrist meddela ElmNet (brev eller e-post). Av meddelandet ska framgå Kundens namn, adress, telefonnummer och e-postadress. Kunden kan med fördel använda Konsumentverkets blankett för utövande av ångerrätt, [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se) ElmNet ska bekräfta Kundens meddelande.

### 19. Fastighetsöverlåtelse

- a) Kunden har inte rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annan under leveranstiden. Kunden ska meddela ElmNet vid eventuell fastighetsöverlåtelse under leveranstiden, så att ElmNet



## Allmänna villkor för fiberanslutning och nätavgift – villa

(Gäller fr.o.m. den 1 december 2023)

kan ingå ett nytt Avtal med den nya fastighetsägaren. Kundens skyldigheter enligt Avtalet kvarstår till dess att ElmNet ingått ett nytt Avtal med den nya fastighetsägaren. Om ett nytt Avtal inte ingås med ny fastighetsägare ska detta ses som en uppsägning. ElmNet har då rätt till skälig kostnadsersättning.

### 20. Hävning

- a) Om någon av Parterna begär ett väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidta rättelse inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmaning därom.
- b) ElmNet äger rätt att med omedelbar verkan och utan ersättning till Kunden häva Avtalet:
  - (i) Om Kunden eller fastighetsägaren motsätter sig föreslagen installationslösning. ElmNet kan i sådant fall avsäga sig vidare installationsarbete.
  - (ii) Om ElmNet eller anlitad entreprenör finner att installation inte kan genomföras utan risker på grund av fastighetens beskaffenhet. ElmNet äger då rätt att avbryta installationen. Det kan bl. a inträffa till följd av Fastighetens skick eller om arbetet innebär hälsorisker, exempelvis exponering för asbest.
  - (iii) Om ett erbjudande villkorats med exempelvis anslutningsgrad avseende tecknade avtal inom ett avgränsat område inte uppfyllts under Leveranstiden.
  - (iiii.) Om erforderliga tillstånd inte erhålls.
  - (v) Om Kunden i förekommande fall inte erlägger fastställd betalning eller avgift inom angiven tid.

### 21. Felanmälan

- a) Vid felanmälan se kontaktinformation [www.elmnet.se](http://www.elmnet.se)
- b) Felanmälan på fiberförbindelse via telefon kan göras vardagar kl. 08.15 till 17.00.
- c) Felanmälan på fiberförbindelse via e-post kan göras alla dagar dygnet runt.

### 22. Tillämplig lag och tvist

- a) Tvist angående tillämpning eller tolkning av Avtalet och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska i första hand försöka lösas i samförstånd, i andra hand prövas och slutgiltigt avgöras av svensk allmän domstol.
- b) Konsument kan anmäla tvist för prövning till Allmänna reklamationsnämnden, ARN, vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas, se [www.arn.se](http://www.arn.se)