

## ALLMÄNNA VILLKOR

för bigblu.se, bredbandstjänster. Gäller från 2020/02/01

### 1 OMFATTNING

Dessa allmänna villkor gäller då bigblu (här kallat BB) tillhandahåller ett abonnemang eller en tjänst till en konsument (Kunden).

### 2 KREDITINFORMATION

BB förbehåller sig rätten att få kreditupplysningar från nya Kunder för att med kreditvärderingen som underlag, kunna ta beslut att vägra tillhandahålla tjänsten.

### 3 ABONNEMANG

Abonnemanget inkluderar de tjänster som är specificerade i Kundens beställning och är accepterat av BB.

### 4 VILLKOR FÖR TECKNING

Bredbandsabonnemang via telefonnätet kräver att Kundens närmaste telefonstation uppfyller de tekniska kraven som är specificerade från tid till annan.

### 5 BESTÄLLNING AV ABONNEMANGET

Abonnemanget kan beställas skriftligt eller muntligt. När en Kund börjar använda en tjänst från BB, antas Kunden ha accepterat abonnemangsvillkoren. Avtal mellan BB och kunden, ("Kundavtal") består av:

- Kundens skriftliga eller muntliga beställning
- Skriftlig orderbekräftelse eller välkomstbrev från BB.
- -Allmänna villkor.
- Eventuella tilläggsavtal i skriftlig form.

Om ett avtal om tillhandahållande av Internet ingåtts genom distansförsäljning eller försäljning utanför företaget gäller de allmänna bestämmelserna i lagen om ångerrätt har du enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (SFS 2005:59) rätt att ångra avtalet inom 14 dagar från det att avtalet ingicks, den så kallade ångerfristen.

### 6 ÖVERFÖRINGAR OCH FÖRÄNDRINGAR

#### 6,1 Överföringar från kunden

Överföring av Kundavtal kan endast ske efter skriftligt godkännande från BB. Vid överlåtelse uppstår inskrivningsavgift fört teckning av nytt abonnemang. Vid dödsfall kan abonnemanget gratis överföras till medlem i samma hushåll, som den avlidne.

Vid separation och skilsmässa, är det tecknaren av Kundavtal som kvarstår som ägare. Kundavtalet kan utan kostnad överföras till en make/maka eller sambo om Kunden har givit skriftligt medgivande.

## **6,2 Intern överföring i BB**

BB har rätt att överlåta Kundavtalet till annat bolag inom koncernen eller till tredje man som förvärvat den verksamhet som tillhandahållit tjänsten.

## **6,3 Ändringar**

Adressändringar och andra ändringar av betydelse för Kundavtalet, ska kunden snarast rapportera skriftligen eller uppdatera Kundprofilen på [www.bigblue.se](http://www.bigblue.se). Kunden kan debiteras för eventuella kostnader som uppstår till följd av brist på information om ändringar.

## **7 PRISER OCH FAKTURERING**

### **7,1 Priser**

Priserna för de tjänster som anges framgår av gällande prislistor, tillgängliga via [www.bigblue.se](http://www.bigblue.se). BB ska uppmärksamma eventuella prisändringar till nackdel för Kunden. Information om prisändring kan göras på sms, epost eller brev.

Alla priser anges exklusive mervärdesskatt och andra på debiterade belopp utgående skatter och statliga pålagor.

### **7,2 Fakturering**

Fakturering börjar när tjänsten aktiveras och är klar för användning eller vid självmontering, minst 14 dagar efter det att produkten har tillhandahållits Kunden. Om BB efter överenskommelse med Kunden, skickar utrustning till produkten, och den inte blir uthämtad, blir Kunden fakturerad SEK 250 kronor i avgift, eller den faktiska kostnaden om den är högre.

## **8 KUNDENS BETALNINGSANSVAR OCH VILLKOR**

Registrerad Kund hos BB är ansvarig för betalning för den tjänst som BB tillhandahåller enligt Kundavtalet. Ansvaret omfattar även andras konsumtion av Kundens abonnemang, inklusive obehörigas användning, under förutsättning att det inte kan påvisas att användningen möjliggjorts av vårdslöshet från BBs sida. BB sänder ut faktura, specificerat med vad som är levererat, summa och sista betalningsdatum. Betalningen ska ske över post-eller bankgiro, eller på annat sätt som båda parter har avtalat. Om Kunden menar att fakturan är felaktig, är Kunden skyldig att reklamera fakturan till BB innan sista betalningsdatum, eller om det inte varit möjligt, inom en rimlig tid. Kunden faktureras normalt 3 månader i förskott eller enligt överenskommelse. Kunden ska betala faktura inom trettio (30) dagar från fakturadatum i enlighet med anvisningar angivna på fakturan, om inte annan skriftlig överenskommelse skett. BB är fri att debitera kunden fakturaavgift för skriftlig faktura. Kunden ska betala till rätt post-eller bankgiro, ange rätt fakturanr eller OCR nummer, och med riktigt belopp. Om kunden upprepade gånger betalar felaktigt belopp eller angett fel faktura nr, förbehåller BB sig rätten att ta ut en avgift för det merarbete den felaktiga betalningen medfört.

Vid betalning ansvarar Kunden för att korrekt post-eller bankgiro och OCR-/fakturanummer används. Om kunden upprepade gånger betalar felaktigt belopp eller angett fel faktura nr, förbehåller BB sig rätten att ta ut en avgift för det merarbete den felaktiga betalningen medfört. Om BB inte har mottagit full betalning senast på förfallodagen har vi rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen, påminnelseavgift för skriftlig betalningspåminnelse och, i förekommande fall,

kostnader för inkasso. Påminnelseavgifter och inkassokostnader tar vi ut med stöd av lagen om ersättning för inkassokostnader m.m.

## **9 SEKRETESS**

BB och kunden förbinder sig att inte för tredje man avslöja Konfidentiell Information, vilken Part erhåller eller erhållit från den andra Parten. Med "Konfidentiell Information" avses, utöver innehållet i Avtalet, varje upplysning om Part eller dennes verksamhet som kan anses vara av konfidentiell natur. För BB gäller dock att BB måste vid begäran av myndighet eller vid domstolsbeslut lämna ut information om kund eller kundkommunikation.

## **10 ANSLUTNING AV UTRUSTNING TILL TELENÄTET**

Utrustning som blir ansluten till telenätet skall uppfylla gällande krav som fastställts av post- och telestyrelsen, PTS. Kunden är ansvarig för att utrustning som ansluts till telenätet är godkänt i enighet med relevanta tekniska standarder. Är Kunden osäker på detta, ska Kunden kontakta BB för att mer information.

## **11 ANSLUTNING TILL NÄTET AV BB**

BBs montör måste få tillgång till anslutningspunkten och ha fri tillgång till nödvändig utrustning på eller i egendomen. BB ska informera Kunden om vad som behöver förberedas sådana saker och komma överens med Kunden innan installationen utförs. Kunden ansvarar för att tillhandahålla och bekosta framföring av ström (230V) vid behov. Kunden får endast använda behörig personal som utför service på hans utrustning och linjenätverk.

## **12 LEVERANSEN**

Leveransdatum, dvs när tjänsten är tillgänglig, framgår av välkomstbrev, via e-post eller sms. Leveransdatum kan justeras, efter ytterligare info från BB. I dessa fall blir Kunden kontaktad för närmare överenskommelse, om exakt tidpunkt. Omständigheter utanför BBs kontroll, som inte var kända när leveransdatum avtalades, kan påverka att leveransen sker på överenskommet leveransdatum.

## **13 FEL ELLER SAKNAD AV TJÄNSTEN**

### **13.1**

Vid fel på tjänsten så måste kunden rapportera detta till BBs kundservice. Det kan göras via epost eller telefon. Innan BB kontaktas ska Kunden ha undersökt om det kan vara fel på Kundens egen utrustning. Om Kunden tar hjälp från tredje part, för att eliminera möjliga fel på utrustningen, står inte BB för dessa utgifter, även om det senare visar sig vara fel på BB:s utrustning. Om Kunden rapporterar fel till BB, som (i) er på egen utrustning, eller (ii) ligger utanför BB:s kontroll och Kunden borde förstått det, kan BB kräva ersättning för felsökningskostnader, här medräknat tid, egen kostnad och eventuella merkostnader som påförts av underleverantörer. Kunden förlorar sin rättighet att reklamera fel på tjänsten, om han inte rapporterat felet inom rimlig tid efter att han upptäckt det, eller han borde sett felet. Om kunden rapporterar fel som är BB:s ansvar har kunden

rätt till ett prisavdrag på abonnemangsavgiften för den tid tjänsten inte kan användas. All kompensation som är en följd av fel på tjänsten, kommer att dras av på framtida faktura.

### **13.2 Felavhjälpning**

BB ska så fort som möjligt, efter att ha fått kännedom om brister i leveransen av sina telekommunikationstjänster, vidta åtgärder för att rätta felet. Tiden för åtgärd är beroende på fel och orsak, samt gällande riktlinjer och rutiner hos eventuella underleverantörer. Felsökning sker på normala arbetstider och vanliga arbetsdagar, om inte annat avtalats. Avvikande överenskommelse från denna punkt skall ingås skriftligt.

### **13.3 Ersättning**

För konsumenter är BB ansvarig för direkta förluster på grund av bristande tjänst. Detta gäller dock inte om BB kan påvisa att bristen på tjänsten orsakats av omständigheter utanför BB:s kontroll och som BB inte kunnat undvika eller förutse. För företag är BB endast ansvarig för direkta förluster till följd av vårdslöshet från BB:s sida. För omständigheterna utanför BB:s kontroll är BB inte ansvarig. Reklamationer från kunder kräver under alla omständigheter att BB får möjlighet att åtgärda felet. BB ersätter inte Kunden för indirekta kostnader, vare sig till konsument eller företag. Såvida inte förlusten orsakades av grov vårdslöshet eller avsiktlig försummelse från BB:s sida. Som indirekta kostnader avses bl.a.:

- A, minskad eller stoppad produktion eller försäljning för Kunden (avbrott i verksamheten)
- B, kostnader som uppstår om tjänsten inte kan användas som avsett (följdskadorna)
- C, utebliven vinst till följd av ett avtal med en tredje part inte har uppfyllts

### **13.4 BBs maximala ersättningsansvar**

Det totala ersättningsansvaret uppgår maximalt till aktuella tjänsten eller produktens fakturabelopp de senaste 3 månaderna.

## **14. UNDERHÅLL**

BB ansvarar för underhåll och reparationer av anslutningsledningen till första telefonkontakt eller annan anslutningspunkt. Kunden ansvarar själv för underhåll och reparationer på sina interna nätverk. Om Kunden önskar att BB ska utföra underhåll och reparationer på Kundens nätverk, måste detta avtalas separat. Om Kunden rapporterar fel, och det visar sig att orsaken till felet är utrustning eller installationer som är levererat av andra än BB, kan BB kräva betalning från Kunden för felsökningen, inklusive resekostnader.

#### **14.1 Underhåll och uppehåll i tjänsten**

BB kan utföra service på egen utrustning utan att informera Kunden, inom tidsramen 00:00-06:00 måndagar (natten söndag till måndag). Avbrott i tjänsten till följd av sådana servicearbeten, anses inte som avbrott i tjänsten och ger inte Kunden rätt till ersättning.

### **15. STÄNGNING AV TJÄNSTEN**

#### **15.1 Försenad eller utebliven betalning**

Vid försenad betalning skickar BB ut påminnelse, debiterar förseningsavgift och i förkommande fall lämnar till inkasso, enligt gällande lagstiftning. Om fakturamottagaren är en annan än Kunden, har BB rätt att skicka kravet direkt till Kunden. Nytt abonnemang, med tjänster som förutsätter kredit, tillhandahålls inte innan utestående försenad betalning är gjord.

#### **15.2 Stängning vid utebliven betalning**

Försenad betalning ger BB rätt att stänga tjänsten utan vidare förvarning. Det är Kundens eget ansvar att informera BB då försenad betalning är slutbetald för att undvika risken för stängning av tjänsten. Om Kunden har abonnemang på flera tjänster, kommer normalt alla att stängas ned.

#### **15.3 Stängning av andra orsaker**

BB kan, förutom vid försenad betalning, stänga kundens uppkoppling till nätet om kunden:

A, använder utrustning som inte är godkänd för BB:s produkter (originalutrustning) och som inte är godkänd av BB

B, Inte uppfyller de krav som behövs för att säkra betalning av tjänsten, som nämnt i punkt 8

c, Handlar mot rådande allmänna regler för telekommunikationstjänster

D, På andra sätt grovt missbrukar tjänsten som uppsåt

E, Missbrukar tjänsten till att förmedla eller skapa innehåll, som strider mot gällande svensk lag

F, Återförsäljer eller gör tjänsten tillgänglig för tredje part utan avtal med BB

Innan stängning, av ovanstående orsaker, får Kunden en skriftlig varning. Varningen informera om orsaken och ger konsumenten en deadline för att åtgärda felaktigt beteendet eller komma med sina kommentarer. Om säkerhetsövervägande på nätet kräver det, kan stängning ändå ske utan förvarning och informeras efter stängning. Om Kunden har en onormalt stor förbrukning av tjänster, kan BB i särskilda tillfällen spärra för bestämda tjänster.

#### **15.4 Återupptagande**

Om Kundens abonnemang har blivit spärrat till följd av brott, kommer BB öppna abonnemanget först efter det att beteende, som orsakat stängning, är åtgärdat. Kunden kommer att debiteras avgift för att återuppta tjänsten, enligt gällande prislista.

#### **15.5 Avsluta avtalet vid avtalsbrott**

I alla fall, där Kunden har haft ett allvarligt avtalsbrott, kan BB säga upp avtalet med omedelbar verkan, och kräva skadestånd för förluster orsakade av brottet, inklusive utebliven vinst som återstår i perioden fram till uppsägningstiden eller teckningstiden. Med ett allvarligt avtalsbrott anses bland

annat vara metoder som orsakar störningar i BB:s nätverk, betydande uteblivna betalningar annat överträdande som tillfogar BB stora skador.

### **15.6 Uppsägning/ Teckningstid**

Bindningstiden löper från installationsdagen och 12 månader fram, så länge inget annat är angivet i avtalet. Om BB försökt tillhandhålla tjänsten, men villkoren på kundens sida har förhindrat detta, kan BB inom rimlig tid starta fakturering, förutsatt att detta informeras skriftligen till Kunden. Bindningstiden startar då från det datum kunden blivit fakturerat. För privata Kunder löper uppsägningstiden efter bindning ut i slutet av följande månad. Privatkunder kan säga upp abonnemanget under bindningstiden mot en avgift som motsvarar 80% av den återstående abonnemangsavgiften under bindningstiden. Uppsägningstiden efter bindningstiden är en månad efter utgången av den månad uppsägningen skett. Företagskunder kan inte säga upp avtalet under bindningstiden. Uppsägningstiden efter bindningstiden är tre månader efter utgången av den månad uppsägningen skett. Uppsägning ska ske skriftligt. Ytterligare tjänster i samband med abonnemanget kan sägas upp med samma tidsfrister eller efter särskilda bestämmelser för tjänsten, om det har avtalats skriftligt.

BB kan, under alla omständigheter, säga upp abonnemanget med en månads förvarning, om behörig tjänst läggs ned. Redan betald anslutningsavgift betalas inte tillbaka efter avslut på tjänsten.

### **15.7 Begränsning av användning till teckningstyp**

Privat teckning, med tillhörande tilläggstjänster, förutsätter tillhandahållande av bredband till privatbostäder som används till privat bruk. Vid teckning för stuga eller fritidshus, sänds fakturan till ordinarie bostad eller annan faktureringsadress. Om tjänster som tillhandahålls av BB används för kommersiella ändamål, förutsätts ett företagsabonnemang. Vid brott mot dessa antaganden har BB rätten till att i efterhand fakturera för riktigt pris för de faktiska tjänsterna som används.

## **16 RETUR AV IP-ADRESSER MED MERA**

Eventuella fasta och/eller dynamiska IP-adresser och andra resurser skall återlämnas till BB vid uppsägning eller avslutande av kundrelationen. Detta gäller även BBs utrustning som är placerade hos Kunden.

## **17 SPECIELLA BEGRÄNSNINGAR AV ANVÄNDNING**

I nödfall, som inkluderar allvarliga hot mot människors hälsa, säkerhet eller miljö, naturkatastrofer, krig eller krigsliknande förhållanden, omfattande strejk, lockout och allvarlig risk för sabotage mot nätet och dess tjänster, har BB rätt att vidta följande åtgärder som begränsar användningen av telekommunikationstjänster:

- A, Avbrott av tjänsten
- B, Begränsning av serviceanläggningar
- C, Tillgång till telekommunikationstjänster för nya Kunder

BB har också rätten att vidta åtgärder som kan orsaka avbrott, störningar eller förändringar i telenätet som anses nödvändigt för alla tekniska, underhålls- eller driftsmässiga skäl. BB är inte

ansvarig för kostnader eller förluster som kan drabba kunden efter följd av sådana åtgärder. BB kommer att sträva för att anmäla sådana åtgärder i god tid och göra sitt yttersta för att minska alla olägenheter för kunden.

## **18 ÄNDRINGAR I VILKOREN**

BB förbehåller sig rätten att ändra villkoren. Ändringar i villkoren skall informeras till Kunden minst en månad innan ändringen träder i kraft. Om Kunden inte accepterar ändringen, måste kunden skriftligt ge besked innan ändringen träder i kraft. Kundens abonnemang kommer då att löpa ut under kvarstående uppsägning- eller bindningstid efter de villkor som rådde innan ändringen trädde i kraft.

## **19 BEGRÄNSNING AV ANVÄNDNING OCH KVALITET**

### **19.1 Omfördelning**

Det är inte tillåtet att distribuera vidare tjänsten utöver Kundens hushåll, om detta inte är särskilt avtalat med BB.

### **19.2 Tillgänglig kapacitet**

Om det av tekniska skäl inte är möjligt att ge kunden den produkt som angetts vid beställning av abonnemanget, har BB rätt att ändra produkten till den närmast tillgängliga abonnemangstypen.

## **20 BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER**

I detta avsnitt berörs de viktigaste punkterna för att båda parter ska uppfylla 9 ska uppfylla gällande lagstiftning om personuppgifter (främst Data-skyddsförordningen/GDPR).

För att BB som personuppgiftsansvarig ska kunna uppfylla skyldigheter avseende information och registrerades rättigheter enligt GDPR ska Kunden på BBs begäran tillhandahålla uppgifter som gör det möjligt för BB att identifiera Kunden. Kunden ansvarar för att uppgifterna om Kunden är korrekta och att uppgifterna skyndsamt lämnas enligt BBs anvisning.

BB ska inte behandla personuppgifter utöver vad som är nödvändigt för att utföra och tillhandahålla tjänster enligt Avtalet.

BB ska vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som överenskommits för att skydda personuppgifterna. Åtgärderna ska åstadkomma en säkerhetsnivå som är lämplig i förhållande till risk i enlighet med GDPR.

BB ska tillåta de inspektioner och granskningar som myndighet enligt lag kan kräva avseende personuppgifterna. BB har rätt till ersättning av Kunden för direkta kostnader i samband med genomförande av sådan inspektion och granskning.

Vid upphörandet av Avtalet ska BB radera alla personuppgifter inom sex (6) månader. Detta gäller emellertid inte i den utsträckning BB är skyldig enligt lag att bevara sådana data.

## VILKOR FÖR SATELLITBASERADE BREDBAND

### 21 IP-ADRESSER

Tjänsten som erbjuds är enligt de specifikationer som anges vid beställningstillfället. Normalt erbjuds endast användande av en public IP-adress. Denna har normalt en leasingperiod på under 5 dagar åt gången.

### 22 HASTIGHET

Tjänsten bygger på principen "best effort" och specificerad hastighet är den maximalt uppnåbara hastigheten, och inte den hastighet vi kan garantera. På grund av omständigheter som är utanför BB:s kontroll, kan Kunden uppleva att specificerad hastighet inte uppnås. Exempel på faktorer som kan påverka hastigheten är signalkvaliteten mellan parabol och satellit. Hastigheten kommer också att minska i perioder då många abonnenter använder satellitbaserade bredbandstjänster samtidigt. Vi förbehåller oss rätten att prioritera nätverkstrafik. Kunden har inte rätt till ersättning på grund av att hastigheten upplevs lägre än den angivna maxhastigheten.

### 23 KVOT SYSTEM

När den specificerade kvoten i den angivna mängden data har använts, kommer hastigheten på tjänsten justeras avsevärt med hänsyn till produktbeskrivningen. Kvoten gäller för summan av datatrafiken i, och utöver en månads intervall. Första intervallet startar den dag då tjänsten är aktiverad. All data som inte har förbrukats en viss månadintervall, överförs inte till nästa månadsintervall.

### 24 CENTRAL BRANDVÄGG

För privata abonnemang är trafik från internet som genereras utifrån Kundens nätverk blockerat av en central brandvägg i leverantörens nätverk. Detta förhindrar också användningen av vissa serverbaserade tjänster etc. Alla tjänster måste därför initieras inifrån kundens nätverk för att fungera.

### 25 KRAV FÖR KVALITET PÅ TJÄNSTEN

Tjänsten kräver fri sikt mot söder med en vinkel på ungefär 9-25 grader beroende på var i landet du befinner dig. Träd, byggnader och annat fysiskt, kan vara hinder för tjänstens kvalitet. På samma sätt, kan dåligt väder (främst regn) leda till minskad kvalitet på tjänsten. Speciellt om utrustningen inte är justerad på ett tillfredsställande sätt för optimala signaler, och/eller att det är en brist på fri sikt. I vilket fall som helst, måste signalkvaliteten vara tillräckligt bra enligt angivna riktlinjer för den använda utrustningen för att tjänsten ska fungera optimalt.

### 26 ÄGANDERÄTT TILL UTSYR

Antennutrustningen och modem som tillhandahålls användandet av tjänsten är BB:s egendom, om inte annat är särskilt avtalat. Kunden debiteras månadsvis för leasing av utrustningen efter gällande prislista. Utrustningen ska nedmonteras och föras tillbaka till BB inom 14 dagar efter abonnemanget upphört. Det är kundens ansvar att tillhandahålla nedmontering och täcka fraktkostnader. BB kan möjligen demontera och samla utrustning mot kundens bekostnad om BB har tillgängliga



installatörer i området. Om utrustningen inte återlämnas inom tidsfristen, kommer kunden att faktureras SEK 5000, eller utrustning verkligt värde om det är högre. Om utrustningen returneras efter tidsfristen förbehåller BB rätten att inte kreditera fakturerad utrustning.