

Allmänt

1.1. Office i Kiruna AB, org nr: 5564878543 ("office") levererar Internettjänster ("Tjänst") till konsument ("Kunden") i enlighet med dessa allmänna villkor som utgör en del av Avtalet mellan office och Kunden. Avtalet består, förutom av dessa allmänna villkor, av 1) office bekräftelse av Kundens beställning av specificerad Tjänst, 2) office beskrivning och anvisningar om respektive Tjänst, samt 3) office ordningsregler för användande av respektive Tjänst. office tjänstebeskrivningar, ordningsregler och annan information finns på office Webbplats: <http://www.officekiruna.se>

1.2. Följande kontaktinformation gäller all kontakt med office 0980-64440

E-post: kiruna@office.se

2. Tjänsten office internet

2.1. Tjänsten office Internet ger Kunden uppkoppling mot Internet.

2.2. Den hastighet med vilken Kunden är uppkopplad mot Internet genom användande av Tjänsten framgår av avtalat abonnemang. Angiven överföringshastighet är endast ungefärlig och kan variera. office har inga möjligheter att påverka hastigheten vid varje givet tillfälle och kan således inte svara för begränsningar i överföringshastighet som är hänförliga till nät som inte ägs av office.

2.3. Kunden ansvarar för att Tjänsten används för normalt privat bruk för avsett ändamål och exempelvis inte för olika typer av samtrafik. Kunden ansvarar vidare för att Tjänsten inte medför, eller riskerar att medföra, skada eller störning som drabbar office, office system eller annan genom exempelvis spamming, spridande av datavirus eller annan skadlig datakod. Vid missbruk av Tjänsten kan punkt 14 nedan tillämpas.

2.4. Kunden ansvarar för att alla som använder Tjänsten följer tillämplig lag, dessa allmänna villkor och av office utfärdade föreskrifter och instruktioner.

3. Avgifter, kredit och fakturering

3.1. På office Webbplats finns aktuell information om avgifter, priser

3.2. Avgiften kan bestå av rörlig och/eller fast avgift, eventuella engångsavgifter, faktureringsavgifter samt startavgift. Kunden är skyldig att betala avgifter för Tjänst enligt de priser som gällde när Avtalet träffades. Om avgift ändras enligt punkt 15.2 i dessa villkor ska Kunden fr.o.m. ändringens ikraftträdande istället betala de avgifter som framgår av ändringen. Om inte annat har avtalats ska fast avgift betalas för tre månader i förskott.

3.3. Om Kunden valt att få e-postfaktura och Kundens angivna e-postadress är felaktig eller om fakturan annars inte kommer fram till Kundens e-postadress har office rätt att mot avgift istället sända Kunden pappersfaktura.

3.4. Kunden är skyldig att betala fakturerat belopp inom den tid och på det sätt som anges på fakturan. Fakturan ska vara betald senast den dag som anges i fakturan.

3.5. office har rätt att skicka extra faktura till Kunden, såvida Kunden nyttjat Tjänst i sådan utsträckning att kostnaderna överstiger fastlagd kreditgräns. Sådan faktura ska betalas av Kunden inom skälig tid från fakturadatum. Om inte annat angivits ska skälig tid enligt denna punkt anses vara tio dagar.

3.6. För användande av Tjänst har office rätt att besluta om kreditgränser. Information om kreditgränser lämnas i samband med nyteckning av abonnemang. office har under avtalstiden rätt att med minst 15 dagars varsel sänka eller höja Kreditgränsen för Kunden. Om office sänker Kreditgränsen under avtalstiden har Kunden rätt att säga upp Avtalet med verkan från det att sänkningen träder i kraft. Om Kunden utnyttjar Tjänst efter det att sänkningen har trätt i kraft ska detta anses utgöra godkännande av sänkningen.

3.7. Om betalning inte är office, eller den office angivit, tillhanda senast på den förfallodag som anges på fakturan har office rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen, rätt till lagreglerad påminnelse- och inkassoavgift samt rätt till andra eventuella lagstadgade avgifter. Om Kunden, efter påminnelse, inte betalar fakturan inom skälig tid har office rätt att stänga av de Tjänster för vilka betalning inte har erlagts. Om inte särskilda skäl föreligger ska skälig tid enligt denna punkt anses vara tio dagar från avsändande av påminnelsen. Har office stängt av Tjänst enligt denna punkt och har Kunden erlagt utestående betalning kan Kunden kontakta office för att få Tjänsten återaktiverad. office har då rätt att ta ut en administrativ avgift för att återaktivera Tjänsten. Om Kundens dröjsmål med betalning kan anses väsentligt eller om upprepade betalningsdröjsmål förekommer har office rätt att omedelbart säga upp Avtalet.

3.8. Om Kunden har använt Tjänst i en omfattning som medför att Kunden överskridit Kreditgränsen, eller om användningen av Tjänst på annat sätt avviker från vad som kan anses vara normalt för privat bruk, äger office rätt att stänga av Tjänsten.

4. Personuppgifter

4.1. Med personuppgifter avses enligt personuppgiftslagen (1998:204) all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet, t.ex. uppgift om Kundens Tjänster och abonnemang, namn, adress, telefonnummer, personnummer och annan uppgift om Kunden som används för att office ska kunna leverera Tjänsterna. Till personuppgifter kan också höras s.k. trafikuppgifter, t.ex. uppgift som rör ett särskilt telemeddelande såsom tid, omfattning, vilka IP-nät, telenät som använts och tekniska data.

4.2. Personuppgifter får behandlas av office och office samarbetspartners i den utsträckning som är nödvändig för att office ska kunna tillhandahålla Tjänsterna, inkräva betalning och uppfylla

4.3. Genom att acceptera Avtalet samtycker Kunden till den behandling som beskrivs ovan. Kunden samtycker även till att personuppgifter överläts till annan i samband med överlåtelse av hela eller delar av den rörelse som office bedriver. Samtycke lämnas också till att office, eller annan som har rätt att använda uppgifter enligt ovan, tillställer Kunden marknadsföring via elektronisk post (e-post), elektroniska textmeddelanden (sms) eller annat liknande automatiskt system för individuell kommunikation. Kunden äger dock alltid rätt att begära att personuppgifter inte får lämnas ut för direkt marknadsföring eller för nummerupplysningsändamål.

4.4. Om Kunden önskar få information om vilka personuppgifter som office behandlar, anmäla att personuppgifter inte får lämnas ut för direkt marknadsföring eller nummerupplysningsändamål, begära att office rättar eller tar bort felaktiga eller ofullständiga uppgifter, ska Kunden skicka en begäran om detta per e-post till office.

5. Fel och avbrott i Tjänst, reklamation

- 5.1. Uppstår fel eller avbrott i Tjänst ska felanmälan göras via e-post, eller på telefon till office. office ska åtgärda felet eller avbrottet inom skälig tid från Kundens felanmälan. office är inte skyldig att åtgärda fel eller avbrott som beror på omständighet som ligger utanför office kontroll, som t.ex. fel eller avbrott i nät som ägs och förvaltas av annan.
- 5.2. Om office efter felanmälan från Kunden åtgärdar ett fel som beror på Kunden eller något förhållande som Kunden är ansvarig för så är Kunden skyldig att ersätta office för felsökningsarbete, annat arbete och övriga kostnader enligt office vid varje tid gällande prislista.
- 5.3. För att office ska kunna åtgärda fel och avbrott i Tjänsten är Kunden skyldig att via telefon medverka vid felsökning och avhjälpning av felet eller avbrottet.
- 5.4. Kunden har rätt till prisavdrag om Tjänst inte har kunnat användas p.g.a. fel i Tjänst och felet inte beror på Kunden.
- 5.5. Prisavdraget är begränsat till den del av den fasta avgiften för Tjänst som belöper under tiden från då Tjänsten varit obrukbar räknat från Kunden felanmälan. Prisavdrag som understiger 25 kr utgår inte. Det maximala prisavdraget är dock begränsat till summan av Kunden fasta avgifter för den berörda Tjänsten under de senaste 30 dagarna före Kundens felanmälan. Berörs fler Tjänster av ett och samma fel utgår ersättning endast för en Tjänst. Prisavdraget regleras så snart detta har beräknats normalt genom kreditering på nästkommande faktura.
- 5.6. Kunden har rätt att göra invändning mot faktura, om fel i tjänsten och framställa anspråk mot office p.g.a. fel i Tjänsten(reklamation). Reklamationen ska ske inom skälig tid efter det att felet upptäckts eller borde ha upptäckts. Reklamation ska ske direkt till office, antingen skriftligt via brev eller mail office rekommenderar att reklamationen sker via e-post.

6. Service och underhåll

- 6.1. office inbegriper enbart Tjänsten i sig.
- 6.2. office kan inbegripa mot en avgift i fel i kunds datorutrustning, nätverkskort, routers, telefoner eller liknande utrustning samt operativsystem eller programvara som inte är office egen.
- 6.3. På office Webbplats finns angivet under vilka tider som support via office finns tillgänglig. Under övrig tid kan Kunden kontakta Kundservice via en e-postadress som finns angiven på office Webbplats.
- 6.4. office äger rätt att via Internet genomföra uppdateringar och underhåll av sådan utrustning som är tillhandahållen eller anvisad av office och som krävs för att Kunden ska kunna ansluta till, eller använda Tjänsten på ett tillförlitligt och säkert sätt. Kunden är skyldig att hålla utrustningen tillgänglig för sådant underhåll.

7. Ansvarsbegränsning

- 7.1. Kunden har endast rätt till ersättning för direkt skada som har uppkommit på grund av office vårdslöshet. Kunden har inte rätt till ersättning för indirekta skador, såsom kostnader för mobilsamtal, utebliven vinst eller andra följdskador.

office ansvarar inte för skada till följd av innehåll i data eller annan information som förmedlas vid användning av Tjänst. office ansvarar inte heller för skada som orsakats av skadlig kod såsom datavirus eller motsvarande, annat obehörigt intrång, försening, förvanskning eller förlust av data som uppkommer vid användning av Tjänst. Office ansvarar inte heller för skadeståndsskyldighet gentemot tredje man.

- 7.2. Begränsningarna i office ansvar enligt 10.1 – 10.2 ovan gäller inte om skadan orsakats av uppsåt eller grov vårdslöshet eller om office är ansvarig enligt tvingande lag.

8. Meddelanden

- 8.1. Meddelanden med anledning av detta Avtal ska skickas per e-post eller brev. Kunden ansvarar för att till office angiven e-postadress och postadress är korrekt.
- 8.2. E-postmeddelande till av Kunden uppgiven e-postadress ska anses ha nått Kunden samma dag som avsändandet sker.
- 8.3. Brev som avsänts till Kundens senast uppgivna postadress ska anses ha nått den mottagande parten tre vardagar efter avsändandet.

9. Avtalstid och bindningstid

- 9.1. Avtalet träder i kraft då Kunden genomför beställningen av Tjänst via brev, telefon eller Internet.
- 9.2. Om inte annat sägs i detta villkor löper avtalet från ikraftträdandet med 30 dagars uppsägningstid. Uppsägningstiden får enligt lag inte vara längre än en månad i ett avtal mellan en näringsidkare och en konsument.
- 9.3. Om parterna har kommit överens om en viss bindningstid gäller följande. Om Kunden vill säga upp avtalet med verkan från bindningstidens utgång måste uppsägning ske senast 30 dagar före bindningstidens utgång. I annat fall förlängs avtalet automatiskt till att gälla tills vidare med 30 dagars uppsägningstid. Om Kunden avslutar avtalet under bindningstiden är Kunden skyldig att betala de fasta avgifter som belöper på återstående bindningstid. I ett avtal mellan en konsument och den som tillhandahåller en elektronisk kommunikationstjänst får den inledande bindningstiden inte vara längre än 24 månader.

10. Ångerrätt

- 10.1. 13.1 Enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler har Kunden rätt att frånträda Avtalet (ångerrätt) inom 14 dagar från det att Avtalet träffades. För att utöva sin ångerrätt måste Kunden lämna eller sända ett meddelande till office om detta inom 14 dagar från det att avtalet ingicks. För att utöva sin ångerrätt måste Kunden meddela office om detta inom 14 dagar från det att avtalet ingicks genom att skicka e-post till office.
- 10.2. Om office har levererat Tjänsten genom att koppla upp kunden och kunden därefter utövar sin ångerrätt så har office rätt till ersättning (eventuell startavgift samt en proportionell andel av den löpande avgiften) för den tid som tjänsten har varit tillgänglig för kunden. offices ersättning beräknas alltid utifrån ordinarie pris för tjänsten utan hänsyn till om ångerrätten utövats för ett avtal som innehåller rabatter och andra förmåner enligt tillfälliga kampanjerbjudanden.

11. Uppsägning av Avtal och Avstängning av tjänst

- 11.1. Om uppsägning sker från Kunden rekommenderas att sådan uppsägning sker skriftligen via brev med Kundens egenhändiga namnteckning, via e-post till office. Om office har skäl att kontrollera riktigheten av uppsägningen får office begära att denna bekräftas skriftligen. Uppsägning av Kunden ska skriftligen bekräftas av office med besked om datum för Avtalets upphörande.
- 11.2. I det Kunden har kvar bindningstid och flyttar till en adress till vilken office saknar möjlighet att leverera Tjänsten, äger office rätt att fakturera en slutavgift motsvarande återstående avgifter under bindningstiden.
12. För det fall office vid en initial kreditkontroll av Kunden finner att det föreligger osäkerhet om Kundens betalningsförmåga har office rätt att omedelbart säga upp Avtalet. Detta gäller dock inte om office påbörjat leverans av Tjänst.
- 12.1. Om office rätt eller möjlighet att distribuera Tjänst till den fastighet där Tjänsten brukas upphör, ska även Avtalet i berörd del, utan särskild uppsägning, upphöra.
I det fall office misstänker att Kunden ej nyttjar Tjänst för normalt privat bruk eller på annat sätt bryter mot sina förpliktelser enligt punkt 2 och punkt 3 ovan äger office rätt att omedelbart stänga av Tjänsten och säga upp Avtalet, om office finner det lämpligt.
- 12.2. Vid avstängning av Tjänst eller uppsägning av Avtalet har office rätt att fortsätta debitera kunden för återstående del av bindningstiden. Vid återupptagande av Tjänst som har stängts av äger office rätt att debitera Kunden en administrativ avgift enligt vid var tid gällande prislista.
13. **Ändring av avtalsvillkor, Tjänst och avgift**
- 13.1. Dessa allmänna abonnemangsvillkor gäller tills vidare. Villkorsändring, utöver vad som framgår av punkt 18, ska aviseras senast en månad i förväg genom meddelande på offices Webbplats.
- 13.2. Förändring av Kundens avgift ska meddelas Kunden per brev eller e- post senast 30 dagar innan förändringen träder i kraft.
- 13.3. Om ändring enligt 15.1 eller 15.2 innebär väsentlig nackdel för Kunden, har Kunden rätt att säga upp avtalet med verkan från det att ändringen träder i kraft under förutsättning att uppsägningen sker senast 30 dagar efter det att ändringen aviserats på office Webbplats.
- 13.4. Om parterna har överenskommit om bindningstid för Tjänsten, får en ändring av avtalsvillkoren som är till nackdel för Kunden verkan tidigast vid utgången av bindningstiden.
- 13.5. office har rätt att utan föregående underrättelse till Kunden utföra ändringar i Tjänsten som inte avsevärt påverkar Tjänstens funktion.
14. **Överlåtelse av avtal och rättigheter**
- 14.1. Kunden får ej överlåta avtalet till annan utan skriftligt medgivande från office. Begäran om överlåtelse ska göras skriftligen till office. Vid överlåtelse tas en administrativ avgift ut enligt gällande prislista.
- 14.2. office äger utan Kundens medgivande rätt att överlåta eller upplåta Avtalet och/eller sina rättigheter enligt Avtalet som rätt att uppbära betalning för Tjänst.
15. **Adressändring eller flytt**
- 15.1. Kunden ska meddela office om ändringar av besöks-, post-, faktura- och e-postadress och andra kontaktuppgifter och uppgifter om leverans av Tjänst i god tid innan, men senast omedelbart efter, att uppgifterna ändrats.
- 15.2. Kunden ansvarar för nyttjandet av Tjänst på den adress till vilken Tjänsten levereras enligt de uppgifter Kunden lämnat office. Kunden uppmanas därför att i god tid meddela office om förändringar enligt punkt 1 så att inte Tjänst utnyttjas av någon på en adress över vilken Kunden inte har kontroll.
- 15.3. Kunden är skyldig att fullfölja Avtalet även om Kunden flyttar till en ny adress. Om kunden säger upp Avtalet i samband med flytt är Kunden skyldig att erlägga avtalade avgifter under uppsägningstiden och för ev. återstående bindningstid. Om Kunden önskar att leverans av Tjänsten flyttas till Kundens nya adress ska Kunden meddela detta till office i god tid, minst 3 veckor i förväg. office meddelar därefter Kunden om Tjänsten kan levereras till Kundens nya adress. Om Kunden accepterar att flyttning sker äger office rätt att debitera en särskild flyttavgift. office tar inget ansvar för avbrott i leverans av Tjänsten i samband med flyttning av leveransadress som beror på att office har fått nödvändiga uppgifter från Kunden för sent.
16. **Force majeure**
- 16.1. Part ska vara befriad från ansvar, skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som parten inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet kan bl.a. anses blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighets ingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter som här angivits.
17. **Tillämplig lag och tvist**
- 17.1. Svensk lag är tillämplig på Avtalet.
- 17.2. Vid en eventuell tvist mellan office och Kunden ska parterna i första hand försöka komma överens. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden eller av allmän domstol.
- 17.3. Reklamation bör framställas skriftligen inom tre månader efter det att part fått kännedom, eller borde ha fått kännedom, om det som reklamationen grundas på.