

**1. ALLMÄNT****1.1. Inledning**

Med "Arkaden" avses det bolag, Arkaden Konsult AB (org nr 556563-1404) som ansvarar för avtalet med Kunden. Med "Tjänsten" avses den tjänst eller de tjänster som Arkaden ska leverera till Kunden enligt Avtalet. Tjänsten specificeras i särskild beställningshandling, "Tjänstbeställning", samt i för Tjänsten särskilt upprättad beskrivning, "Produktblad". Med "Kund" avses den fysiska person med svenskt personnummer som ingått avtal om Tjänsten med Arkaden. Kund skall vara myndig för att få ingå avtal med Arkaden. Med "Kunduppgift" avses uppgift om Kunden såsom namn, adress, personnummer, eller annan uppgift om Kunden eller Kundens Tjänst. Med "Stadsnät" avses leverantör av infrastruktur som transporterar tjänsten.

**1.2. Avtal**

Med "Avtalet" avses Tjänstbeställning, Produktblad och dessa Allmänna villkor.

Genom Avtalet åtar sig Arkaden att leverera Tjänsten och Kunden att erlagga ersättning för Tjänsten och att i övrigt agera i enlighet med Avtalets villkor.

Avtal "Avtalet" anses ingånget när Arkaden har bekräftat Beställning på skärmen, via e-post, skriftligen eller när Arkaden levererar Tjänsten till Kunden utan sådan bekräftelse.

Vid eventuella motstridigheter i avtalshandlingarna äger de företräde i följande ordning: 1. Tjänstbeställning och Produktblad, 2. Allmänna villkor.

Kunden beställer Tjänsten genom att fylla i Tjänstbeställning. Tjänstbeställning kan fyllas i på stadsnätsleverantörens hemsida eller Arkadens hemsida [www.arkaden.se](http://www.arkaden.se).

Gällande Allmänna villkor samt Arkadens utbud av tjänster och produkter finns att ta del av på [www.arkaden.se](http://www.arkaden.se) "webbplatsen" samt hos stadsnätsleverantören.

Kampanjerbjudanden som från tid till annan erbjuds av Arkaden, t.ex. att teckna Tjänst till rabatterat pris, får endast nyttjas en (1) gång per hushåll under en period om 24 månader såvida inte annat avtalats.

**1.3. Kundens avtal med tidigare leverantör**

Om Kunden har avtal med tidigare leverantör av motsvarande tjänst som Tjänsten avser, ansvarar Kunden för att avtal med tidigare leverantör sägs upp. Kunden är medveten om att Kunden kan komma att faktureras avgifter från den tidigare leverantören med anledning av uppsägningen.

**1.4. Inkoppling**

Inkoppling av Tjänsten påbörjas omgående, dock senast 14 dagar, efter ingående av Avtalet om inte annat angivits i Tjänstbeställning. Tidpunkten är beroende av att Stadsnätet har teknisk och praktisk möjlighet att genomföra inkopplingen.

Om det efter Avtalets ingående men innan Arkaden börjat leverera Tjänsten visar sig att Tjänsten inte kan levereras enligt avtalade priser och villkor har Arkaden rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

**1.5. Avtalstid och uppsägning**

Avtalet gäller från det att Avtalet ingåtts och gäller tills vidare. Avtalets uppsägningstid är, om inget annat framgår av Tjänstbeställning avseende bindningstid, en kalendermånad.

Kundens uppsägning skall ske skriftligen via brev eller e-brev.

**1.6. Sekretess**

Arkaden är skyldig att iakttaga sekretess vad gäller all information anledning av Avtalet, med undantag av sådan information som redan kan anses vara offentlig, såvida annat ej särskilt överenskommit. Sekretessskyldigheten gäller inte när Arkaden är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter. Sekretessskyldigheten gäller även efter Avtalets upphörande. Arkaden äger dock rätt att lämna ut all information om Kund i de fall misstanke föreligger att Kund gjort sig skyldig till brott, där polis eller annan myndighet efterfrågar information.

**1.6. Vidareförsäljning**

Kunden har inte rätt att vidareförsälja Tjänsten.

**1.7. Meddelande**

Kunden ska uppgive den postadress och e-postadress till vilken Kunden önskar att Arkaden ska sända faktura och andra meddelanden. Kunden är skyldig att meddela Arkaden om ändring av fakturaadress och ändring av Kundens kontaktinformation i form av telefonnummer och e-postadress.

Har Arkaden skickat ett meddelande till någon av de angivna adresserna, anses meddelandet ha kommit Kunden tillhanda senast fem dagar efter avsändandet.

**2. TJÄNSTEN****2.1. Tjänsten**

Arkaden förbehåller sig rätten att ändra innehåll i Tjänsten och hur Tjänsten tillhandahålls i enlighet med vad som anges i punkten 9.

Om tjänsten ger Kunden en anslutning till internet så framgår den hastighet med vilken Kunden är uppkopplad av avtalat abonnemang. Angiven överföringshastighet är endast ungefärlig och kan i praktiken variera.

**2.2. Byte av tjänst**

Kund har efter särskild överenskommelse med Arkaden möjlighet att under pågående avtalstid byta från en tjänst till annan tjänst som tillhandahålls av Arkaden, utan att avtalsperioden ändras.

**2.3. Flyttning**

Flytt av Tjänsten mellan anslutningsplatser (exempelvis bostad eller lokal) anslutna till Arkadens nät eller via andra nät där Arkaden har leveranställning förutsätter att Arkaden har teknisk och praktisk möjlighet att tillgodose sådan begäran. Under positiva möjligheter har Kund rätt att flytta med sitt abonnemang på Tjänsten alternativt byta till annan Tjänst som Arkaden kan leverera till den nya anslutningsplatsen.

Vid sådan flytt av abonnemang alternativt byte av Tjänsten äger Arkaden rätt att debitera Kunden en administrationsavgift enligt för var tid gällande prislista samt, i förekommande fall, ny installations-, anslutnings- och startavgift. Priset för Tjänsten kan även komma att ändras med anledning av flytten.

Abonnenten skall snarast möjligt, dock senast 14 arbetsdagar före sådan flytt, meddela Arkaden och lämna erforderlig information för att Arkaden skall kunna administrera flytt av abonnemanget. Vid senare anmälan kan Arkaden inte garantera att Tjänsten är tillgänglig vid inflyttning på den nya anslutningspunkten.

**2.4. Överlåtelse**

Kunden har inte rätt att till annan helt eller delvis överlåta eller upplåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet.

**2.5. Frysning**

Kund har inte rätt att "frysa" abonnemang (stänga av under en viss tid) av Tjänsten.

**3. ERSÄTTNING OCH BETALNINGSVILLKOR****3.1. Avgifter**

Arkadens ersättning består av periodisk löpande fast avgift.

Om parterna inte särskilt överenskommit om annat skall Arkadens vid tidpunkten för Avtalet gällande prislistor utgöra en del av Avtalet.

Betalningsskyldighet för Tjänsten uppkommer då Tjänsten gjorts tillgänglig för Kunden.

**Allmänna villkor (privat)**

Giltigt fr.o.m. 2018-05-25

**3.2. Avgiftsändring**

Avgiftsändring får ske tidigast en månad efter det att Kunden underrättats om sådan ändring. Om ändring av avgift meddelas under gällande bindningstid, har Kunden rätt att säga upp Avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande om ändringen är av väsentlig betydelse för Kunden. Uppsägning av avtal med bindningstid på grund av avgiftsändring skall göras senast 14 dagar innan ändringen träder ikraft.

Har Kunden föranlett åtgärd som inte omfattas av Arkadens åtagande, skall Kunden ersätta Arkaden enligt Arkadens vid beställningen gällande prislista för utförd tjänst. I övrigt gäller bestämmelserna i dessa villkor.

**3.3. Betalningsvillkor**

För periodiska fasta abonnemangsvgifter gäller 30 dagars betalningsvillkor. Detta innebär att det belopp som Kunden ska betala skall vara Arkaden tillhanda senast den första helgfria vardagen varje kalendermånad (avser autogirokunder) eller enligt vad som anges på faktura. Ansökan om autogiro görs av den i beställningen angivna Kunden via Kundens internetbank. Det skall vara samma person som anmäler autogiro som beställt tjänsten hos Arkaden. Det kan dröja upp till 30 dagar innan ansökan blir behandlad. Får Kunden en faktura (via e-post eller pappersfaktura) skall denna betalas eftersom autogiro då inte blivit aktiverat än.

Om betalning blir försenad eller uteblir och därmed ej är Arkaden tillhanda senast vid den förfallodag som anges på faktura eller i autogirospecifikation har Arkaden rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen och lagreglerad påminnelse- och inkassoavgift samt andra eventuella lagstadgade avgifter. Arkaden äger rätt att stänga av Tjänsten till dess att full betalning erlagts i enlighet med villkoren i punkt 8. Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden och Arkaden förbehåller sig rätten att debitera Kunden för eventuella återanslutningskostnader.

Om Kunden anser att faktura är felaktig skall Kunden inkomma med bestridande inom två (2) månader efter fakturans förfallodag. Om så inte sker skall Kundens rätt att invända anses vara förfallen.

**4. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER**

Kunden ska på Arkadens begäran lämna de kunduppgifter som Arkaden behöver för tjänstens tillhandahållande. Kunden ska utan dröjsmål meddela Arkaden eventuella ändringar i sådana uppgifter. Med kunduppgifter avses uppgifter om kunden såsom namn, adress, personnummer, eller annan uppgift om kunden.

Arkaden är enligt Dataskyddsförordningen och annan tillämplig lag personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som de behandlar. Arkaden samlar in och behandlar personuppgifter för att kunna ingå och fullgöra Avtalet med Kunden eller när det är nödvändigt för att fullgöra en rättslig förpliktelse som åvilar Arkaden.

Arkaden kommer ej att sälja uppgifter till tredje part.

Vidare kan personuppgifterna komma att behandlas av Arkaden för marknadsföringsändamål och för att genomföra marknadsanalyser, upprätta statistik samt för att utvärdera, utveckla och informera om tjänster och produkter. Denna behandling är nödvändig för Arkadens berättigade intresse att kunna utveckla, förbättra och sälja produkter och tjänster samt bibehålla en god kundkontakt. Arkaden kan avseende behandling av personuppgifter för angivna ändamål komma att anlita personuppgiftsbiträden.

Personuppgifterna kan även komma att hämtas in från eller lämnas ut till tredje part om det har ett berättigat intresse. Därutöver kan personuppgifter lämnas till eller inhämtas från kreditupplysningsföretag för bedömning av Kundens ekonomiska förutsättningar att fullgöra Avtalet. Personuppgifter kan komma att uppdateras mot offentliga och privata register för att säkerställa att de är korrekta och för att avtalet med Kunden ska kunna fullgöras.

Kunden har rätt att begära information om personuppgifter som behandlas av Arkaden. Kunden kan även begära rättelse. Kunden har vidare under vissa förutsättningar rätt till begränsning av behandling av sina personuppgifter, rätt till radering av personuppgifter, rätt att invända mot behandling som stöder sig på intresseavvägning samt rätt att invända mot behandling för direktmarknadsföring. Kunden har under vissa förutsättningar rätt att få personuppgifter som Kunden lämnat själv överförda till en annan personuppgiftsansvarig (dataportabilitet).

Kund som anser att behandlingen av personuppgifter avseende denne strider mot dataskyddsförordningen har rätt att lämna klagomål till Datainspektionen.

**5. DRIFT, SUPPORT OCH FELANMÄLAN**

Arkaden ansvarar för fel i Tjänsten som består i att Tjänsten inte uppfyller avtalad specifikation. Arkadens ansvar omfattar inte fel som är utan betydelse för Tjänstens avsedda omfattning, som inte skäligen kan anses innebära olägenhet för Kunden eller som ligger utanför Arkadens kontroll.

Support/felanmälan lämnas av/till Arkadens Kundtjänst. Kunden hänvisas till Webblplatsen för aktuella telefonnummer samt öppettider.

Om fel beror på Kundens utrustning eller handhavande och Arkaden har gjort ett hembesök på Kundens begäran, äger Arkaden rätt att debitera Kunden för besöket enligt vad var tid gällande prislista.

Arkaden äger rätt att vidta åtgärder som är påkallade av tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl. Arkaden ska utföra sådana åtgärder skyndsamt så att störningarna begränsas. Sådana avbrott samt kortare serviceavbrott som kan uppstå även under normal drift föranleder ingen rätt till kompensation eller ersättning. Om andra avbrott uppstår har Kunden rätt till reduktion av abonnemangsvgiften, om avbrottet kvarstår minst 14 dagar efter det att felet anmälts till Arkaden. Kunden äger rätt att för perioden från anmälan och under den tid bristen föreligger, erhålla en nedsättning av avgiften som hänför sig till Tjänsten och som svarar mot felets omfattning. Maximal ersättning per månad till Kund uppgår till en månadsavgift för Tjänsten. Krav på nedsättning skall framföras skriftligen senast en (1) månad efter utgången av den period för vilken ersättning begärs.

Om avbrottsorsaken är fel i accessnät/stadsnät eller annan operatörs nät kan Arkaden ej hållas ansvarig för avbrottet och kompensation lämnas ej.

**6. ANSVARSBEGRÄNSNING**

Arkaden ansvarar inte för innehållet i den information som passerar genom anslutningen via Tjänsten och är inte skadeståndsskyldigt för skada eller förlust i händelse av fördröjning, avbrott, utebliven eller felaktig leverans av data eller omständigheter av liknande slag. Arkaden ansvarar inte för Kunds förlust av data.

Arkaden är inte skadeståndsskyldigt om någon behörig eller obehörig gör intrång i Kundens eller Arkadens datorresurser och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar information.

Arkaden är inte skyldig att ersätta skada orsakad av att Arkaden nyttjar sin rätt till underhåll.

Arkaden ansvarar för leveransen fram till stadsnätsägarens alternativt fastighetsägarens överlämningspunkt samt för de tjänster i övrigt som Arkaden tillhandahåller. För det fall samarbetsavtalet mellan Arkaden och stadsnätsägaren alternativt fastighetsägaren upphör äger Arkaden rätt att omedelbart säga upp Avtalet.

Arkaden ansvarar enbart för skador som orsakats genom vårdslöshet av Arkaden. Arkadens skadeståndsansvar för sådana skador omfattar endast ersättning för direkt förlust och är begränsat till högst 5000 kr per skada.

Arkaden ansvarar inte för indirekt skada. Med indirekt skada avses till exempel förlorad vinst, minskad produktion eller omsättning i rörelse, hinder att uppfylla förpliktelse mot tredje man eller utebliven nytta av avtal.

**7. TJÄNSTEANVÄNDNING****7.1. Kundens användningsrätt**

Tjänsten är endast avsedd, och får endast användas, för privat bruk av Kunden och får inte vidarebefordras till annan plats än till anslutningsplatsen.

Om Kunden använder Tjänsten i strid med lag eller annan författning eller på sätt som är till väsentlig nackdel för Arkaden eller tredje man (missbruk av Tjänsten) har Arkaden rätt att, utan rätt till återbetalning för Kunden, begränsa eller avbryta tillhandahållandet av Tjänsten. Kunden är vidare skyldig att i sådana fall vidta rimliga åtgärder för att missbruket av Tjänsten ska upphöra. Missbruk av Tjänsten omfattar men begränsas inte till att:

- (a) vidareöverlåta eller vidareupplåta Tjänsten utan samtycke från Arkaden
- (b) utnyttja Tjänsten så att olägenheter eller skada uppstår för Arkaden eller tredje man;
- (c) vidta åtgärder, innefattande men inte begränsat till publicering av innehåll på internet, som strider mot god sed eller mot tillämplig lagstiftning, eller på annat sätt kan uppfattas som olämpliga inklusive men inte begränsat till hotfullt, stötande, oetiskt, hets mot folkgrupp, uppviglande eller kränkande;

- (d) sprida datavirus, olika former av spam eller liknande massspridning;
- (e) portscanna eller göra intrång;
- (f) ansluta hårdvara med störande eller felkonfigurerad programvara;
- (g) delta i "peer to peer"-nätverk eller liknande som innebär att Tjänsten utnyttjas onormalt mycket; eller
- (h) åtgärder som medför intrång i Arkadens eller tredje mans immateriella rättigheter.

**7.2. Kundens ansvar och skyldigheter**

Kunden är skyldig att ge Arkaden eller Arkadens underleverantör tillträde till bostad eller annat utrymme i den mån det är nödvändigt för Arkadens installation, felsökning, reparation, underhåll eller annat tekniskt arbete avseende Tjänsten.

Kunden är ensamt ansvarig för aktiviteter som vidtas av Kunden och annan person som Kunden ger möjlighet att använda Tjänsten. Om Kunden får kännedom om att sådan annan person bryter mot bestämmelserna i Avtalet, är Kunden skyldig att omedelbart vidta rättelse.

Såvida inte annat anges särskilt i Avtalet, skall Kunden ersätta Arkaden den skada som Kunden, eller annan för vilken Kund ansvarar, uppsåtligt eller av oaktsamhet orsakar Arkaden.

**8. KUNDENS ÅNGERRÄTT****8.1. Kundens ångerrätt**

Om Kunden beställer Tjänsten på distans har Kunden enligt Distansavtalslagen (2000:274) rätt att fråntråda avtalet inom 14 dagar från det datum Kunden beställde Tjänsten. Önskar Kund återoppta Distansavtalslagen och fråntråda avtalet skall detta meddelas till Arkaden skriftligen.

Avgifter som Kunden elagat för Tjänsten skall återbetalas av Arkaden inom 30 dagar från det att Arkaden erhåll Kundens meddelande att Kunden fråntråder avtalet.

Om Kunden påbörjat nyttjandet av Tjänsten under ångerfristen gäller inte ångerrätten.

**8.2. Arkadens rätt till avbrytande av tjänsten eller uppsägande av avtalet**

Arkaden har rätt att med omedelbar verkan antingen avbryta tillhandahållandet av Tjänsten eller säga upp Avtalet om;

- Kunden trots påminnelse inte betalat förfallen avgift,

- Kunden trots Arkadens påpekande därom, fortsätter att använda Tjänsten i strid med Avtalet på ett sätt som medför att avsevärda olägenheter uppstår för Arkaden eller annan.

- Kunden agerar i strid med vad som är angivet i punkt 7 Tjänsteanvändning eller i övrigt uppenbart missbrukat Tjänsten.

- Arkaden på skälig grund misstänker brott, förberedelse eller försök till brott och/eller överträdelse av gällande lagar och regler. Arkaden äger då rätt att, utan föregående meddelande och utan ersättningsskyldighet, antingen fysiskt eller via nätverkskoppling, i servrar eller annan utrustning hos Arkaden, dess underentreprenörer eller partners, vidta de åtgärder som krävs för att förhindra spridning av uppgifter som är otillåtna eller som används på ett otillåtet sätt och/eller stoppa de aktiviteter som utgör, eller är på väg att utgöra, brottet. Arkadens rätt enligt ovan omfattar även befogenhet att utlämna uppgifterna eller informationen till myndighet efter myndighets lagenliga begäran.

**8.3. Återstart av tjänsten efter rättning**

Kunden får åter tillgång till Tjänsten så snart rättelse gjorts, om Arkaden inte valt att säga upp Avtalet. Arkaden förbehåller sig dock rätten att ta ut en administrativ avgift för det merarbete som uppkommit enligt vid var tid gällande prislista.

Kunden är heller inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden.

**8.4. Betalningsskyldighet vid uppsägning**

Om Arkaden sagt upp Avtalet enligt punkterna 8.1-8.3, ska Kunden betala alla förfallna avgifter samt de avgifter som återstår fram tills den uppsägningstid som regleras i Avtalet har utgått. Om Kunden gör rättelse kan Tjänsten återaktiveras fram till uppsägningstidens slut. Det står sedan Arkaden och/eller Kunden fritt att återuppta diskussioner om nytt avtal. Kund är dock medveten att Arkaden kan komma att kräva speciella tilläggs klausuler för att tillse att orsaken till uppsägning ej återkommer.

**8.5. Betalningsskyldighet vid avbrytande**

Om Kunden fått Tjänsten avstängd i enlighet med vad som framgår i Avtalet är Kunden inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden.

**9. ÄNDRINGAR****9.1. Uppdatering av tjänsten**

Arkaden förbehåller sig rätten att uppgradera eller i övrigt genomföra ändringar avseende Tjänsten eller av Arkaden ansluten utrustning inom ramen för Arkadens utvecklingsarbete. Arkaden skall, i den mån det kan antas att en ändring kommer att ha betydelse för Kundens användning av Tjänsten, informera Kunden om förestående ändringar i skälig tid innan ändring genomförs. Om en ändring medför icke ringa olägenhet för Kunden skall Kunden ha rätt att, med iakttagande av minst 14 dagars uppsägningstid, säga upp Avtalet till den dag då ändringen träder ikraft. Kunden skall anses ha accepterat ändringen om den sålunda ändrade Tjänsten nyttjas efter ändringens ikraftträdande.

**9.2. Ändringar under bindningstid/uppsägningstid**

Arkaden har inte rätt att höja priser, eller förändra andra villkor av någon betydelse för Kunden under uppsägningstid eller bestämd bindningstid om inte annat följer av punkten 3.2.

Oaktat stycket ovan har Arkaden rätt att höja priserna under bestämd bindningstid om Arkadens kostnad för att distribuera Tjänsterna ökar till följd av ändring av lag eller annan författning, myndighets beslut, ändrade skatter eller allmänna avgifter, ändrade avgifter till underleverantörer eller annan omständighet som medför att Arkadens kostnad för att tillhandahålla Tjänsten ökar. Arkaden har vidare rätt att förändra villkoren i övrigt om det är påkallat av ändring av lag eller annan författning eller myndighetsbeslut, eller av att Arkaden blir uppköpt av, köper upp, eller går samman med annat företag.

Förändrade priser och andra förändrade villkor träder ikraft efter att en period motsvarande Kundens uppsägningstid enligt punkten 1.4 eller enligt vad som särskilt överenskommit i Tjänstbeställning, räknat från dagen då Arkaden kommunicerade förändringen i enlighet med punkt 1.7 ovan, har förflutit.

**9.3. Ändringar av ringa betydelse**

Arkaden har alltid rätt att vidta ändringar i Avtalet eller Tjänsten som är av ringa betydelse för Kunden. Sådan ändring träder ikraft omedelbart och Arkaden är inte skyldigt att underrätta Kunden om sådan ändring för att den skall gälla mot Kunden.

**10. ÖVRIGT****10.1. Överlåtelse och pantsättning**

Arkaden äger rätt att överlåta eller pantsätta sin rätt till betalning enligt Avtalet. Överlåtelse ska dock ske med förbehåll för Kundens rättigheter enligt avtal.

**10.2. Force majeure**

Arkaden ska vara befriad från skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som Arkaden inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet skall bland annat anses arbetskonflikt, blixtnedslag eller annan olyckshändelse, naturkatastrof, eldsvåda, beslag, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, fel i stadsnätet eller annan operatörs nät, allmän knapphet på transporter, varor eller energi samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits.

**10.3. Tvist**

Avtalet regleras av svensk lag. Tvist vid tolkning eller tillämpning av Avtalet skall i första hand försöka lösas genom en överenskommelse mellan parterna. I andra hand kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden, vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas, i de fall Allmänna reklamationsnämnden är behörig att avgöra tvisten och tvisten lämpar sig för dess prövning. Arkaden åtar sig att följa Allmänna reklamationsnämndens rekommendation. I tredje hand, om inget av de två övriga har löst tvisten, skall tvisten avgöras genom svensk domstol.

**10. KONTAKT**

Frågor, avseende men inte begränsat till personuppgiftsbehandling, ersättningskrav o.d. från Kunden ska ställas till Arkaden på adress:

Arkaden Bredband, Kyrkogatan 5  
852 31 Sundsvall

alternativt på telefon:  
+46 (0) 60 600 71 70