

VILLKOR

Särskilda villkor för fiberinstallation och fiberanslutning av småhus

Gällande från 2018-03-20

För att förenkla för dig som kund har vi nedan tagit fram några av de vanligaste frågorna kring avtalsvillkoren med tillhörande svar

Din integritet

När du är kund hos oss behandlar vi personuppgifter om dig. Com Hem AB är personuppgiftsansvarig för sådan behandling. Information om hur Com Hem behandlar dina personuppgifter finner du i Com Hems Integritetspolicy på www.comhem.se/integritet. Där finner du information om vilka personuppgifter Com Hem behandlar och för vilka ändamål detta sker. Du finner även bland annat information om den rättsliga grunden för behandlingen, uppgifternas lagringstid samt din rätt till information, rättelse, radering och att göra invändningar.

På vilka sätt kan jag beställa fiberanslutning och fiberinstallation från Com Hem?

Com Hem Kundservice
Box 43
871 21 Härnösand
Telefon 90 222

Vilka pris- och betalningsvillkor gäller?

För fiberanslutningen och fiberinstallationen betalar du eventuella avgifter enligt villkor som framgår av din beställning eller enligt Com Hems aktuella prislista. Vid var tid gällande prislista finns tillgänglig via Com Hem Kundservice.

Com Hem skickar eventuell faktura cirka 10 dagar före förfallodagen. Förfallodagen anges på fakturan. Din betalningsskyldighet är uppfylld när beloppet kommit in på Com Hems konto. Kontrollera att du angett rätt OCR-/fakturanummer när du gör din inbetalning.

Hur länge gäller avtalet?

Avtalet gäller för den bindningstid som framgår av de villkor som specificeras i erbjudandet eller i din beställning. Efter bindningstidens utgång gäller avtalet tillsvidare. Uppsägningstiden för avtalet är en månad.

Har jag någon ångerrätt?

Du har ångerrätt om du ingår avtal på distans eller utanför affärslokal exempelvis via telefon. Ångerfristen är 14 dagar. Ytterligare information om ångerrätt finns på sista sidan i detta dokument.

Vart vänder jag mig om jag undrar över något?

Vänligen kontakta Com Hem Kundservice på telefon 90 222.

Anders Nilsson
VD, Com Hem AB



1 Allmänt

1.1 Dessa villkor (Villkoren) gäller för avtal mellan Com Hem AB (Com Hem), org nr 556181-8724 och fysisk person (Kunden) avseende fiberanslutning av småhus till Com Hem och eventuell installation av fiberkabel på Kundens fastighet. Installationen av fiberkabel kallas nedan "Fiberinstallationen" och fiberanslutning av småhus kallas nedan "Fiberanslutningen". Villkoren samt övriga handlingar som utgör del av parternas överenskommelse såsom Kundens beställning, specialbestämmelser i samband med visst erbjudande, Com Hems vid var tid gällande prislista, leveransbestämmelser, integritetspolicy samt säkerhets- och etikregler utgör tillsammans avtalet mellan Com Hem och Kunden (Avtalet).

1.2 Fiberanslutningen innebär anslutning av småhus (enfamiljshus, tvåfamiljshus, radhus, kedjehus, eller liknande bostad) (Bostaden) till det kommunikationsnät som Com Hem äger eller på annat sätt disponerar (Com Hems Nät). Att Kunden har Avtal med Com Hem avseende Fiberanslutningen utgör en förutsättning för att kunna beställa och abonnera på andra tjänster ur Com Hems utbud, exempelvis digital-tv, bredband eller telefoni.

1.3 Fiberinstallationen innebär installation av en fiberkabel på Fastighet som möjliggör Fiberanslutningen, i de fall Kunden inte ansluter genom redan existerande fiberkabel förlagd på kundens fastighet. Med "Fastighet" avses den fastighet där Bostaden finns som angivits i Avtalet. Com Hems Fiberinstallation omfattar anläggande av fiberkabel och i förekommande fall kanalisation och nödvändiga anslutningar av fiberkabel till Com Hems Nät.

1.4 Fiberinstallationen eller Fiberanslutningen ska ske vid den tidpunkt som Com Hem angivit i beställningen. Com Hem har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet. Com Hem svarar i så fall för underleverantörens arbete såsom för eget arbete.

1.5 Com Hem garanterar inte att samtliga tjänster som Com Hem från tid till annan erbjuder kan tillhandahållas Kunden över Fiberanslutningen.

1.6 Kunden skall vara myndig samt folkbokförd i Sverige och på den adress som Fiberanslutningen och Fiberinstallationen avser för att få ingå Avtal med Com Hem. Om Kunden inte äger fastigheten där Bostaden finns eller där Fastigheten ägs av flera personer åtar sig Kunden att inhämta fullmakt om rätt att ingå Avtal med Com Hem avseende Fiberinstallationen.

1.7 Com Hem förbehåller sig rätten att inhämta kreditupplysning eller annan tillgänglig information om Kunden innan Avtal ingås. Com Hem äger rätt att avböja att ingå Avtal mot bakgrund av sådan information.

1.8 Fiberanslutningen får endast nyttjas i den av Com Hem anslutna Bostaden. Det är inte tillåtet att vidareansluta, upplåta eller på annat sätt möjliggöra för tredje man eller obehörig att nyttja Fiberanslutningen.

1.9 Beställning kan ske av Kund via telefon, vid hemförsäljning eller på annat av Com Hem anvisat sätt. Avtal skall anses träffat först när Com Hem har godkänt beställningen.

1.10 Vid Avtal som ingås på distans eller utanför affärslokal har Kunden ångerrätt enligt lag. Om Kunden ångrar en beställning av Fiberanslutning eller Fiberinstallation ska Com Hem meddelas inom 14 dagar från det att Avtalet ingåtts. Ytterligare information om ångerrätt finns på sista sidan i detta dokument.

2 Fiberanslutning, Fiberinstallation, utrustning med mera

2.1 Fiberanslutningen till fiberkabel sker med utrustning som tillhandahålls och monteras av Com Hem ("Överlämningspunkt"). Överlämningspunkten och till denna hörande enheter tillhör Com Hem.

2.2 Fiberkabel fram till Kundens fastighet, jämte utrustning för tillhandahållande av Fiberanslutningen, tillhör Com Hem eller avtalspart till Com Hem. Fiberkabel förlagd på Kundens fastighet är Kundens egendom, om inte annat avtalats (genom servitut, markupplåtelseavtal, avtal med tredje part eller liknande). För att kunna tillhandahålla Fiberanslutningen erhåller Com Hem under Avtalstiden nyttjanderätt till fiberkabel förlagd på Kundens fastighet.

2.3 Kunden skall tillse att Com Hem bereds tillträde till Bostaden och i förekommande fall Fastigheten, samt bereds fri framkomlighet där installation av utrustningen och fiberkabeln ska utföras.

2.4 Vid Fiberinstallation ska Kunden, tillsammans med ägaren till Fastigheten, om denne inte är samma som Kunden, i god tid innan Fiberinstallationen finns tillgänglig för att tillsammans med Com Hem planera Fiberinstallationen. Om Com Hem så begär ska Kund förse Com Hem med fastighetsbeskrivning, ritningar över Fastigheten och berörda byggnader utvisande nödvändig information för anslutning och installation. Kunden ansvarar för att sådan information är korrekt och fullständig. Kunden ansvarar även för införskaffande av eventuella myndighetstillstånd eller andra tillstånd som är nödvändiga för utförandet av Fiberinstallationen. Kunden står för eventuell kostnad för sådant tillstånd. Om sådant tillstånd inte medges har Com Hem rätt att med omedelbar verkan frånträda Avtalet.

2.5 Om Avtalet om Fiberanslutning upphör skall Kunden ge Com Hem tillträde till Bostaden för att demontera och hämta utrustning som monterats vid Överlämnings-

punkten. Om Com Hem inte ges tillträde till Bostaden inom skälig tid efter Avtalets upphörande har Com Hem rätt att debitera Kunden kostnaden för utrustningen enligt Com Hems vid var tid gällande prislista. Skadad utrustning eller utrustning som utsatts för onormal förslitning och som är Com Hems egendom ersätts av Kunden.

2.6 Com Hem ansvarar inte för återställande av ytskikt i samband med demontering av utrustning. Vid tillval av Fiberinstallation ansvarar Com Hem inte för återställande av ytskikt på Fastigheten såsom, exempelvis återställning av asfalt, plattor, gräsmatta, träd, buskar eller rabatter.

3 Ansvar och ansvarsbegränsningar

3.1 Com Hem ansvarar för fullgod kvalitet på Fiberanslutningen fram till Överlämningspunkten under förutsättning att fiberkabel förlagd på Kundens fastighet fungerar tillfredsställande. Fel i utrustning, som inte tillhör Com Hem, exempelvis fiberkabel förlagd på Kundens fastighet, omfattas inte av Com Hems ansvar.

3.2 Com Hem ansvarar för att Fiberinstallationen har den beskaffenhet och utförs på det sätt som följer av parternas överenskommelse.

3.3 Kunden ansvarar för att det finns ett uttag med 230V/50Hz, vilket är nödvändigt för driften av utrustningen.

3.4 För att Com Hem skall kunna tillhandahålla Fiberanslutningen eller Fiberinstallationen får Kunden inte manipulera, göra ingrepp, flytta eller ändra något i Fiberanslutningen eller fiberkabeln. Kunden får inte heller egenhändigt försöka laga eventuellt uppkomna fel i Fiberanslutningen eller fiberkabeln eller utföra service på dessa. Kunden förbinder sig att följa de anvisningar som Com Hem från tid till annan utfärdar beträffande användning och skötsel av utrustningen. Vid övrigt behov av reparation eller service ska Kunden kontakta Com Hem. Kunden får endast ansluta utrustning som Fiberanslutningen eller fiberkabeln är avsedd för.

3.5 Kunden är införstådd med och accepterar att om Kunden inte följer sina åtaganden i punkterna 2.3–2.4 och 3 så kan Com Hem inte garantera kvaliteten på Fiberanslutningen, Fiberinstallationen eller distributionen av tjänster såsom digital-tv, bredband eller telefoni.

3.6 Com Hem ansvarar endast för direkt skada och därmed inte för utebliven vinst eller intäkt, förlust i näringsverksamhet, inkomstförlust eller annan indirekt skada, såvida inte Com Hem har handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt. Kunden står risken för skada på och förlust av utrustning inklusive av Com Hem installerad fiberkabel från den tidpunkt då utrustningen installerats.

3.7 Kunden har inte rätt till ersättning för



skada om skadan beror på att de faktiska omständigheterna rörande Fastigheten inte överensstämmer med vad Kunden uppgivit senast i samband med Avtalets ingående. I sådana fall har Com Hem rätt till ersättning från Kunden för eventuella tillkommande kostnader eller att med omedelbar verkan frånträda Avtalet. Kunden har inte heller rätt till ersättning för skada om skadan beror på omständighet utanför Com Hems kontroll vars följderna inte skäligen kunnat undvikas eller övervinnas, exempelvis atmosfäriska eller tekniska störningar, skada som tillfogats Kunden av tredje man, arbetskonflikt (oavsett om den omfattar Com Hems personal eller inte), blixtnedslag, strömavbrott, brand, explosion, krig, upplopp, översvämning, hårt väder, naturkatastrof eller handling eller underlåtenhet från myndighet eller annan för vilken Com Hem inte svarar. Com Hem är befriad från skyldighet att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet under den tid sådan omständighet består.

4 Avgifter och betalning

4.1 Eventuella fasta avgifter för Fiberanslutningen faktureras normalt månatligen i förskott. Engångsavgifter faktureras normalt i efterskott. Betalningsperiod för fasta- och engångsavgifter framgår av fakturan. Vid tillval av Fiberinstallation ska Kunden betala den i Avtalet överenskomna ersättningen när installationen är klar. Com Hem har rätt att begära förskotts-betalning eller att Kunden ställer säkerhet för Fiberinstallationens rätta fullgörande om det till följd av inhämtad kreditupplysning eller annars framstår som befogat. Com Hem har vidare rätt att ur förskottat belopp eller ställd säkerhet tillgodogöra sig belopp motsvarande sina förfallna fordringar, inklusive sådana kostnader som avses i punkten 4.2. Vid fakturering och avisering samt vid beställning av fakturakopia har Com Hem rätt att ta ut en avgift enligt Com Hems vid var tid gällande prislista.

4.2 Vid betalning ansvarar Kunden för att ange korrekt OCR-/fakturanummer. Anges felaktigt OCR-/fakturanummer är Kunden skyldig att ersätta Com Hem för kostnader hänförliga till detta. Om Com Hem inte erhåller full betalning senast på förfallodagen har Com Hem rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen, påminnelseavgift för skriftlig betalningspåminnelse och, i förekommande fall, kostnader för inkasso.

4.3 Om Kunden har reklamerat inom skälig tid och anfört sakliga skäl mot fakturerat belopp, skall Com Hem på Kundens begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga

beloppet till dess Com Hem har utrett saken eller tvisten slutligen avgjorts. Under anståndstiden har Com Hem rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen för den del av det tvistiga beloppet som Kunden slutligen är skyldig att betala.

4.4 Com Hem har rätt att debitera en särskild öppningsavgift, enligt Com Hems vid var tid gällande prislista, om återkoppling sker efter att Fiberanslutningen varit avstängd på grund av orsak som beror på Kunden.

5 Ändringar och överlåtelse med mera

5.1 Com Hem har rätt att ändra Villkoren, Fiberanslutningen, Fiberinstallationen eller avgifter. Ändring meddelas Kunden senast 1 månad innan ändringen träder i kraft. För Avtal med viss angiven bindningstid får en ändring verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Com Hem har dock rätt att ändra Villkoren, Fiberanslutningen, Fiberinstallationen eller avgifter under bindningstiden om ändringen förorsakas av författningsändringar, myndighetsbeslut, strejk, sabotage, extrema väderförhållanden, ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter eller kvalificerade kostnadsökningar i förhållande till underleverantör.

5.2 Vid ändring av Villkoren, Fiberanslutningen, Fiberinstallationen eller avgifter har Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande den dag då ändringen börjar gälla utan att det medför någon kostnad, avgift eller annan förpliktelse för Kunden. 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.

5.3 Com Hem har rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet utan Kunds samtycke, om det finns skäl att anta att den, till vilken överlåtelsen sker, kommer att fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet på ett för Kunden tillfredsställande sätt.

5.4 Om Kunden flyttar är det Kundens ansvar att antingen säga upp Avtalet i enlighet med punkt 6 eller överlåta Avtalet till ny boende. Kunden är betalningsansvarig för Fiberanslutningen och Fiberinstallationen fram till dess att Avtalet sagts upp och upphört eller överlåtit till ny boende. Innan överlåtelse av Avtalet kan genomföras gäller vad som anges i punkt 1.7 även för ny boende. Com Hem förbehåller sig således rätt att vägra en överlåtelse mot bakgrund av inhämtad kreditupplysning eller annan tillgänglig information om ny boende.

6 Avtalstid och uppsägning med mera

6.1 Avtalet gäller för den bindningstid som framgår av specialbestämmelser i erbjudande eller av Kundens beställning. Efter bindningstidens utgång kan Kund säga upp Avtalet med en månads uppsägningstid. Eventuella andra beställda eller abonnerade tjänster ur Com Hems utbud, exempelvis digital-tv, bredband och telefoni gäller för de tjänsterna överenskomna bindningstid oberoende av Avtalets upphörande.

6.2 Vid dödsfall kan Com Hem eller företrädare för Kundens dödsbo (det sistnämnda mot uppvisande av bestyrkt kopia av dödsfallsintyg) säga upp Avtalet till upphörande vid utgången av den kalendermånad då Com Hem fick vetskap om dödsfallet.

6.3 Om full betalning trots betalningspåminnelse inte inkommit har Com Hem rätt att stänga av eller begränsa Fiberanslutningen till dess att full betalning inkommit. Om Kunden vid upprepade tillfällen betalar för sent, har Com Hem rätt att stänga av Fiberanslutningen omedelbart. När Kunden fullgjort sin betalningsskyldighet ges åter tillträde till Fiberanslutningen. Utöver vad som anges under punkt 6.3 har Com Hem rätt att stänga av eller begränsa Fiberanslutningen omedelbart om Kundens utrustning stör Com Hems nät.

6.4 Com Hem har rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet med Kunden; (a) om Kundens dröjsmål med betalning kan anses väsentligt eller vid dröjsmål med mer än ringa del av betalningen och Kunden trots betalningspåminnelse inte betalar inom skälig tid; eller (b) om Kunden vid upprepade tillfällen eller på annat sätt väsentligen åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet. Om Com Hem säger upp Avtalet enligt ovan i denna punkt 6.4 med viss angiven bindningstid är Kunden betalningsskyldig för den återstående bindningstiden med avdrag för Com Hems eventuella kostnadsbesparingar.

7 Tillämplig lag och tvist

7.1 Svensk lag är tillämplig på Avtalet. Vid eventuell tvist mellan Kunden och Com Hem skall parterna i första hand försöka komma överens. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig att pröva tvisten och den lämpar sig för nämndens prövning. Allmänna reklamationsnämndens beslut utgör en rekommendation till parterna om hur tvisten skall avgöras.



Information om ångerrätt

Om du som konsument har ingått avtal med Com Hem på distans eller utanför affärslokal har du enligt lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59) rätt att ångra avtalet avseende Fiberinstallationen respektive Fiberanslutningen inom 14 dagar (ångerfristen). Ångerfristen påbörjas den dag avtalet ingicks, dock tidigast då du fick information om ångerrätten.

Om du ångrar dig, gör du så här:

- Använd ångerblanketten som du skriver ut på comhem.se/angerblankett, där även Com Hems adressuppgifter framgår.
- Du kan också ringa Kundservice på telefon 90 222.

Demontering och avhämtning av utrustning:

När vi har mottagit ditt meddelande att du ångrat avtalet kommer vi per post att skicka

dig en bekräftelse därom. Senast 14 dagar efter att du har meddelat Com Hem om ditt beslut att ångra Avtalet ska du ge Com Hem tillträde till Fastigheten och Bostaden för demontering och avhämtning av den eventuella utrustning som monterats vid Överlämningstidpunkten eller den anlagda fiberkabeln.

Om du ångrar dig gäller följande:

Om du har tagit emot utrustning i samband med Avtalet ber vi dig att hantera den försiktigt för att undvika risken att bli ersättningskyldig till oss om du vill ångra ditt Avtal. Du är ansvarig för den värdeminskning som uppstår om du hanterar utrustningen i större omfattning än vad som är nödvändigt för att fastställa utrustningens egenskaper och funktion eller om den på annat sätt har skadats.

För att undvika betalningsskyldighet till oss

om du ångrar dig ber vi dig särskilt att inte använda utrustningen.

Om du ångrar dig inom ångerfristen sker eventuell återbetalning inom 14 dagar från och med den dag vi underrättades om ditt beslut att ångra Avtalet med avdrag för eventuell ersättning som Com Hem är berättigad till enligt ovan. Vi får vänta med eventuell återbetalning tills vi haft möjlighet att få tillbaka eventuell utrustning från dig.