

1 ALLMÄNT

1.1 Dessa allmänna villkor gäller då SST NET tillhandahåller ett abonnemang eller en tjänst ("Tjänsten") till en konsument ("Kunden"). De Tjänster SST NET tillhandahåller är mobiltelefoni och mobildata. Tjänsten specificeras i avtal mellan Kunden och SST NET ("Avtalet"). Vid motstridigheter mellan Abonnemangsavtal och Allmänna villkor skall dessa gälla i nu uppräknad ordning.

1.2 Avtalet ska anses ingånget när SST NET har bekräftat Kundens beställning eller, om detta sker tidigare, när SST NET med Kundens samtycke har börjat tillhandahålla Tjänsten till Kunden. Avtal ska upprättas skriftligen om SST NET begär det. SST NET har rätt att göra kreditkontroll av Kund innan Kunds beställning accepteras. Om Avtalet har träffats på distans, har Kunden ångerrätt enligt Distans- och hemförsäljningslagen.

1.3 Kunden ska uppge den postadress och e-postadress till vilken Kunden önskar att SST NET ska sända faktura och andra meddelanden. Om SST NET avsänt meddelande till den uppgivna adressen, anses meddelandet mottaget av Kunden senast tre (3) dagar efter avsändandet för brev och omedelbart avseende elektronisk kommunikation eller fax, om det inte framstår som sannolikt att meddelandet anlänt efter denna tidpunkt. Kunden är skyldig att meddela SST NET adressändring om Kunden vill ändra adress för SST NET fakturor och meddelanden och svarar för de merkostnader som uppkommer för SST NET om så inte sker.

1.4 Om Tjänsten används för betalning av en vara eller tjänst från en leverantör som ingått avtal med SST NET om betalningsförmedling, ska bestämmelserna i avsnitt 5 (Betalning) i dessa allmänna villkor tillämpas avseende sådant köp. I övrigt gäller för köpet av tjänsten eller varan avtalet mellan leverantören och Kunden. Om Kunden vill reklamera en sådan vara eller tjänst ska Kunden vända sig direkt till leverantören.

1.5 Konsument har ångerrätt på beställningen. Om ni ångrar en beställning ska ni meddela SST NET detta inom 14 dagar från det att avtalet ingicks. Inom 14 dagar efter sådant meddelande ska ni, på egen bekostnad, sända tillbaka eventuella produkter, tillbehör/BOX och följesedel i originalförpackning till SST NET och stå för returkostnad samt en skriftlig förklaring där du meddelar att du utövar din ångerrätt. Om varan under ångerfristen har skadats, förändrats eller av annan anledning inte kan återställas till sitt ursprungliga skick och vi inte kan sälja den igen som ny, är du skyldig att stå för den kostnad som värdepminskningen innebär för SST NET (upp till 100 %).

2 SST NET TILLHANDAHÅLLANDE AV TJÄNSTEN

2.1 SST NET tillhandahåller Tjänsten via en anslutning till de allmänna kommunikationsnät som SST NET äger eller på annat sätt disponerar ("SST NET nät").

2.2 SST NET ska tillhandahålla Tjänsten på ett fackmässigt sätt och i överensstämmelse med Avtalet. SST NET har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet. SST NET svarar i så fall för underleverantörens arbete såsom för eget arbete.

2.3 SST NET uppgraderar fortlöpande Tjänstens prestanda. Sådana ändringar skall utföras på ett sådant sätt att eventuella störningar begränsas. Om ändring av Tjänsten medför att Tjänstens prestanda försämrats, ska SST NET på lämpligt sätt och senast en (1) månad i förväg informera Kunden. Detsamma gäller om ändring av Tjänsten medför att Kundens egen utrustning behöver anpassas. Kunden svarar för eventuella kostnader för anpassning av egen utrustning.

2.4 SST NET får ändra Tjänsten om användning av Tjänsten medför skada för SST NET eller tredje man. Kunden skall i sådant fall informeras så snart det kan ske.

2.5 På grund av uppbyggnaden av SST NET nät eller på grund av tekniska begränsningar kan vissa tjänster och viss utrustning inte användas överallt. Om Tjänsten delvis tillhandahålls via en annan operatörs nät kan även andra villkor gälla för användningen av det nätet.

3 FELAVHJÄLPNING

3.1 SST NET ska avhjälpa fel i Tjänsten inom skälig tid. SST NET åtgärdar sådana avbrott och fel under ordinarie arbetstid, normalt vardagar 08.00-17.00. Med fel avses att Kunden inte kan använda Tjänsten i enlighet med Avtalet. SST NET har dock inte skyldighet att avhjälpa fel:

a) då felet är hänförligt till annans nät, eller;

b) då felet har orsakats av ogymsamma sändnings- eller mottagningsförhållanden för radiokommunikation, eller;

c) då felet i annat fall beror på sådana omständigheter som anges i punkt 2.5, eller;

d) då felet beror på omständigheter som anges i punkt 1.4.

3.2 Om Kunden har anmält fel som har orsakats av Kunden eller av annan för vilken Kunden svarar, har SST NET rätt till ersättning från Kunden. Ersättning kan begäras för arbete till följd av felanmälan. Detsamma gäller om SST NET efter undersökning konstaterar att något fel inte funnits. Exempel på sådana är fel som orsakats av felaktig eller vårdslös användning av Tjänsten, eller;

a) felaktig eller vårdslös användning av Tjänsten, eller;

b) underlåtenhet att följa anvisningar om användning av Tjänsten, eller;

c) Kundens utrustning, eller;

d) ändring, reparation eller anslutning som utförts av någon annan än SST NET eller av underleverantör för vilken SST NET svarar enligt punkt 2.2

3.3 SST NET arbetar löpande med förbättringar av prestanda och driftsäkerhet för Tjänsten. Detta arbete kan begränsa tillgängligheten av Tjänsten i den omfattning som är nödvändig på grund av utbyggnad eller i övrigt av tekniska, underhållsmässiga eller driftmässiga skäl. SST NET ska i sådant fall söka minimera avbrottstiden och vidta de åtgärder som krävs för att Kunden ska vållas minsta möjliga olägenhet. SST NET ska i största möjliga utsträckning informera Kunden om planerade avbrott.

4 KUNDENS ANVÄNDNING AV TJÄNSTEN

4.1 Kunden får använda Tjänsten för eget bruk och för det ändamål som framgår av Avtalet. Kunden svarar exempelvis för att användningen av Tjänsten inte:

a) ger upphov till skada eller annan olägenhet för SST NET eller tredje man;

b) ger upphov till störningar i SST NET nät eller i Tjänsten, exempelvis genom massanrop eller obeställda massutskick (s.k. "spam") eller spridande av datavirus,

c) används i kommersiellt syfte, exempelvis som växelfunktion, gränssnitt för samtrafik eller liknande operatörsverksamhet;

d) kränker SST NETs eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt;

e) strider mot lag eller mot myndighets föreskrift eller beslut, eller

f) strider mot god sed

4.2 Utrustning som Kunden ansluter ska uppfylla SST NET gällande anvisningar, så att inte olägenhet eller skada uppstår för SST NET eller tredje man. Kunden åtar sig att omedelbart på SST NET begäran koppla bort sådan utrustning från Tjänsten som orsakar störning i SST NET nät eller i Tjänsten eller medför eller riskerar att medföra intrång i tredje mans rätt.

4.3 Med "Säkerhetskoder" avses användarnamn, lösenord, PIN-kod, etc. Med "Kort" avses SIM-kort, programkort, etc. Kunden ska förvara Säkerhetskoder och Kort som hör till Tjänsten på ett betryggande sätt, så att obehöriga inte kan ta del av dem. Kunden får inte kopiera, göra ingrepp i eller manipulera Kort.

4.4 Kunden är gentemot SST NET ansvarig för användningen av Tjänsten. Har Tjänsten använts av någon obehörig person, är Kunden betalningsansvarig för sådan användning.

5 BETALNING

5.1 Kunden ska betala avgifter enligt gällande Avtal och prislista. Fasta avgifter börjar debiteras för tid från och med att SST NET har börjat tillhandahålla Tjänsten, om inte annat överenskommit mellan parterna. Rörliga avgifter samt engångsavgifter faktureras i efterskott. Fast månadsavgift faktureras periodvis i förskott per kvartal eller månad, såvida inget annat överenskommit.

5.2 Det belopp som Kunden ska betala anges på faktura. Fakturan förfaller till betalning den dag som anges på fakturan. Fakturaavgift tillkommer.

5.3 Fakturan ska betalas till det konto som anges på fakturan. Betalningen anses fullgjord när den kommit SST NET tillhanda.

5.4 Om betalning sker på annat sätt än med användande av SST NET översänd faktura, ska OCR-nummer anges som betalningsreferens. Om så inte skett, anses betalningen fullgjord först när SST NET haft skälig tid att identifiera och avräkna betalningen mot fakturan. Anges ofullständigt eller felaktigt OCR-nummer får SST NET dessutom ta ut en avgift för sina merkostnader enligt prislista.

5.5 Om Kunden inte fullgjort betalningen senast på förfalldagen utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen från förfalldagen. I förekommande fall är Kunden också skyldig att betala ersättning för betalningspåminnelse samt för inkassokostnader enligt lag.

5.6 Om Kunden har reklamerat inom skälig tid och anfört sakliga skäl mot debiteringen, ska SST NET på Kundens begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess att SST NET utredning avslutats eller tvisten slutligen avgjorts. Under anståndstiden beräknas dröjsmålsränta enligt lag på den del av det tvistiga beloppet som Kunden slutligen blir skyldig betala.

5.7 Kunden är skyldig att betala fast avgift enligt Avtalet även om SST NET har stängt eller begränsat Tjänsten med stöd av punkt 7.1.

5.8 För användning av Tjänsten gäller en beloppsgräns om 3 000 kronor om annat inte avtalats eller följer av prislistan. Om beloppsgränsen överskridits är Kunden skyldig att senast den dag SST NET anger betala skulden. SST NET har rätt att begränsa användningen av Tjänsten till dess full betalning skett. Om flera Tjänster debiteras på samma faktura gäller beloppsgränsen för totalbeloppet på fakturan. Om SST NET begränsar eller helt stänger Tjänsten enligt denna punkt, har SST NET rätt att debitera Kund en administrativ avgift enligt prislista.

5.9 SST NET har rätt att ändra Kundens beloppsgräns eller begära deposition, om detta efter till kreditprövning framstår som befogat. Ändras beloppsgränsen skall SST NET

skriftligen meddela Kunden. I förekommande fall har SST NET rätt att ur deponerat belopp tillgodogöra sig belopp motsvarande sina förfallna fordringar, inklusive sådana kostnader som avses i punkt 5.5.

5.10 Gäller Avtalet för viss minsta tid (bindningstid) och har uppsägning skett med stöd av punkt 15.4, förfaller fast avgift för resterande del av bindningstiden till omedelbar betalning.

6 PRISAVDRAG

6.1 Om Tjänst varit obrukbar på grund av fel i Tjänsten som inte beror på Kunden, har Kunden rätt till prisavdrag. Avdrag görs med belopp motsvarande den del av den obrukbara Tjänstens fasta avgift räknat i hela dygn för förseningsperioden respektive den tid felet varat från den tidpunkt då felet anmäldes till SST NET, om inte annat anges i punkt 6.2.

6.2 Om inte parterna kommit överens om annat ska prisavdrag enligt punkt 6.1 utgå med följande belopp för huvudtjänsterna:

- a) etthundra (100) kronor om felet varat minst fem (5) dygn i följd;
- b) tvåhundrafemtio (250) kronor om felet varat minst tio (10) dygn i följd;
- c) fyrahundra (400) kronor om felet varat minst femton (15) dygn i följd.

6.3 Ersättning på grund av fel i Tjänsten regleras som huvudregel genom avdrag på kommande faktura. Prisavdrag som understiger 25 kronor per faktureringsperiod utgår inte. Det åligger Kund att själv begära ersättning enligt denna punkt. Endast en ersättning enligt 6.2 kan utgå, även om flera Tjänster berörs.

7 STÄNGNING AV TJÄNSTEN

7.1 SST NET får stänga eller begränsa Tjänsten om:

- a) Kunden trots påminnelse inte betalat faktura inom angiven tid,
- b) Kunden har överskridit beloppsgränsen,
- c) Kunden har brutit mot sina åtaganden enligt någon av punkterna 4.1 - 4.4 eller 11.1,
- d) Kunden utnyttjar Tjänsten på ett sätt som innefattar brott mot gällande lag, på annat sätt missbrukar Tjänsten eller använder Tjänsten på ett sätt som är uppenbart olämpligt,
- e) Kunden i övrigt använder Tjänsten i strid med Avtalet trots skriftligt påpekande från SST NET.

7.2 Om Kundens nyttjande av Tjänsten under viss tid är av sådan omfattning att det överstiger vad som är normalt för Kunden eller genom ett användarmönster som mycket

kraftigt avviker från det som anses vara ett normalt användarmönster tex. användning av onaturligt stora datamängder och orimligt långa samtals-/ eller datasessioner jämfört med en genomsnittlig användning av Tjänsterna enl. PTS, har SST NET rätt att omedelbart helt eller delvis begränsa Kundens användning av Tjänsten. Återinkoppling sker i sådant fall inte förrän Kundens upplupna skuld till SST NET tillfullo har betalats. Om SST NET begränsar eller helt stänger Tjänsten enligt denna punkt, har SST NET rätt att debitera Kunden för kostnader för bortkoppling, avstängning eller begränsning samt för återställande efter sådan åtgärd.

7.3 För att ha rätt att använda Roaming inom EU/EES ska du ha din normala hemvist i Sverige eller åtminstone frekvent och i väsentlig omfattning befinna dig i Sverige. SST NET kan begära att du skriftligen styrker detta. I syfte att motverka missbruk och onormal användning av Roaming kan SST NET komma att kontrollera ditt användarmönster. För att säkerställa att din användning endast begränsas vid missbruk och onormal användning sker kontrollen över en tidsperiod om fyra månader. Om din användning av SST NET bedöms vara ett missbruk eller onormal kommer SST NET att meddela dig detta samt informera dig om möjligheten att inom två veckor förändra ditt beteendemönster och/eller öka din nationella närvaro. Om ditt beteende inte förändras har SST NET rätt att ta ut en tillägsavgift för din användning från det att du mottog meddelandet tills dess att SST NET bedömer att ditt beteendemönster är förändrat.

7.3 SST NET ska stänga Tjänsten om Kunden begär det. SST NET har också rätt att stänga Tjänsten om sådan skyldighet för SST NET följer av lag eller myndighets föreskrift eller beslut.

8 SKADESTÅND

8.1 Kunden har rätt till ersättning för direkt skada som SST NET, eller någon för vilken SST NET svarar, förorsakat sådan genom vårdslöshet. Kunden har inte rätt till ersättning för indirekta skador, såsom utebliven vinst eller andra följdskador.

8.2 SST NET ansvarar inte för skada som uppkommer på grund av innehåll i data eller annan information som förmedlas vid användning av Tjänsten, inte heller ansvarar SST NET för skada orsakad av datavirus eller motsvarande, försening, förvanskning eller förlust av data eller för Kundens eventuella ersättningskyldighet gentemot tredje man.

8.3 Begränsningarna av SST NET skadeståndsskyldighet enligt punkterna 8.1 och 8.2 ovan gäller inte i fall av uppsåt eller grov vårdslöshet, vid personskada eller när ansvar följer av tvingande lag.

8.4 SST NET har rätt till ersättning för skada som Kunden, eller någon för vilken Kunden svarar, förorsakat genom vårdslöshet eller uppsåt. Om Kundens skyldighet att utge ersättning enligt denna punkt framstår som oskäligt betungande kan ersättningen jämkas.

9 REKLAMATION

9.1 Invändning mot faktura eller begäran om prisavdrag eller skadestånd ska för att kunna göras gällande framställas inom skälig tid efter det att den omständighet som föranlett invändningen eller begäran upptäckts eller bort upptäckas. Reklamation kan framföras muntligen eller skriftligen. Begäran om skadestånd ska dock alltid göras skriftligen.

10 FORCE MAJEURE

10.1 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, så kallad befriande omständighet, om och omständigheten förhindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse

11 IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

11.1 Avtalet innebär inte att upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter överläts till Kunden. Kunden får inte, utöver vad som skriftligen medgivits av SST NET, använda, kopiera, ändra eller på annat sätt hantera programvara eller annat material som hör till Tjänsten, inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan programvara eller material till annan. För programvara som ingår i Tjänsten kan även särskilda licensvillkor gälla.

12 SST NET behandling av KUNDUPPGIFTER

12.1 Respektive part ska uppfylla sina skyldigheter enligt tillämplig dataskyddslagstiftning. SST NET är personuppgiftsansvarig för den del av person- och kunduppgifter som sker inom ramen för Avtalet. Om Kunden tillhandahåller personuppgifter, såsom användarens namn och mejl, till SST NET, ansvarar Kunden för att sådana uppgifter är korrekta och uppdaterade samt för laglig grund för överföringen av sådana personuppgifter. SST NET ansvarar i sin tur för laglig grund för behandlingen av sådana personuppgifter efter mottagandet från KUND.

12.2 Avseende ett begränsat antal tjänster behandlar SST NET personuppgifter som ett personuppgiftsbiträde till Kunden.

12.3 Med "Kunduppgift" avses uppgift om Kunden såsom namn, adress, personnummer, abonnemangsnummer eller annan uppgift om Kunden. Med "Trafikuppgift" avses uppgift som behandlas i syfte att befördra ett elektroniskt meddelande via ett elektroniskt kommunikationsnät eller för fakturering såsom till exempel tid, omfattning, vilka

kommunikationsnät som använts och tekniska data.

12.4 Kunden ska på SST NET begäran lämna de uppgifter som SST NET behöver för Tjänstens tillhandahållande. Kunden ska utan dröjsmål meddela SST NET eventuella ändringar i sådana uppgifter.

12.5 SST NET behandlar Kunduppgifter och Trafikuppgifter för att tillhandahålla Tjänsten, fullgöra skyldighet enligt lag eller annan författning, för registervärd samt för att marknadsföra SST NET varor och tjänster. Kunden samtycker till att Kunduppgifter får behandlas för dessa ändamål. Kunden har rätt att årligen begära kostnadsfri information om Kunduppgifterna. Kunden kan återkalla samtycket när som helst genom skriftligt meddelande till SST NET, begära rättelse av felaktiga uppgifter och meddela att Kunduppgifter inte får användas för marknadsföringsändamål. Om det behövs för att tillhandahålla Tjänsten lämnas Kunduppgifter och Trafikuppgifter ut till SST NET samarbetspartners.

12.6 SST NET får, i den utsträckning som är nödvändig för att säkerställa drift av Tjänsten, ta del av material som lagras eller förmedlas via Tjänsten. Kunden samtycker till att SST NET, för att förhindra spridning av spam eller virus eller motsvarande, får avlägsna meddelanden som kan antas innehålla sådant material. SST NET lämnar löpande information om sådana åtgärder på sin hemsida.

12.7 SST NET får lämna ut Kundens namn, adress och telefonnummer till annan för nummerupplysningsändamål, om Kunden inte begärt att uppgifterna ska skyddas. Kunden kan skriftligen begära att sådana uppgifter inte ska lämnas ut för ändamål som rör direkt marknadsföring.

12.8 SST NET får för kreditbedömning inhämta uppgifter om Kunden även från annat personregister än SST NET kundregister.

13 ÖVERLÅTELSE AV AVTALET

13.1 Kunden har rätt att helt eller delvis överlåta Avtalet om SST NET medger det.

13.2 SST NET äger rätt att utan samtycke överlåta avtalet.

13.3 Frånträdande Abonnent är ej betalningsskyldig för förpliktelse som uppkommer efter Överlåtelse tidpunkten och den tillträdande Abonnenten är ej betalningsskyldig för förpliktelse som uppkommer före Överlåtelse tidpunkten.

14 ÄNDRING AV AVTALSVILLKOR

14.1 SST NET har rätt att ändra eller göra tillägg till dessa allmänna villkor. Sådan ändring eller tillägg ska meddelas Kunden senast en (1) månad innan ikraftträdandet.

14.2 Avgiftsändring sker genom att ändringen införs i prislistan. Avgiftshöjning får dock ske tidigast en månad efter det att Kunden meddelats via personlig underrättelse.

14.3 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.

15 UPPSÄGNING

15.1 Kunden har, med undantag för vad som sägs i punkt 15.5 nedan, rätt att säga upp Avtalet helt eller delvis med en (1) månads uppsägningstid.

15.2 Om SST NET ändrat villkor eller i övrigt ändrat Tjänsten och ändringen är till nackdel för Kunden, får Kunden säga upp Avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande, om uppsägningen görs inom 1 (månad) efter det att Kunden informerats om förändringen.

15.3 SST NET har rätt att säga upp Avtalet helt eller delvis med tre (3) månaders uppsägningstid.

15.4 SST NET har rätt att säga upp Avtalet helt eller delvis till omedelbart upphörande om:

- a) Kunden kommit på obestånd eller det finns befogad anledning anta att Kunden kan komma på obestånd; eller
- b) Kunden begår väsentligt avtalsbrott, eller;
- c) Det finns skäl att anta att Kunden inte kommer att betala i rätt tid och att dröjsmålet är att betrakta som väsentligt.

Ett avtalsbrott är att betrakta som väsentligt bl.a. om faktura inte betalas inom 15 dagar från förfallodagen

15.5 Utan hinder av vad som anges i punkterna 15.1 och 15.3 gäller att om parterna har överenskommit om bindningstid, får parts uppsägning verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Om avtal med bindningstid avslutas av Kund innan avtalstiden upphört äger SST NET rätt att omedelbart debitera kund kvarvarande fasta avgifter enligt gällande avtalstid.

15.6 Uppsägning kan endast ske skriftligen. Kund kan vid begäran få en skriftlig bekräftelse på sin uppsägning.

15.7 Om Kunden har sagt upp Avtalet helt eller delvis stängs berörd Tjänst snarast efter uppsägningen eller vid den senare tidpunkt som Kunden önskar.

15.8 Om Avtalet sägs upp av SST NET pga. Kundens avtalsbrott och/eller utebliven betalning eller om Avtalet sägs upp av Kund utan beaktande av uppsägningstid med anledning slutfaktura, har SST NET rätt att debitera samtliga upplupna avgifter och andra debiteringar för Tjänst och avslutningsavgift enligt för Avtalet gällande ordinarie prislista,

ev. erhållna rabatter slutar då vara gällande och kunden kommer att debiteras till fullo resterande avtalsperiod. I förekommande fall de fasta avgifter för resterande del av bindningstiden samt en avgift för värdet på hårdvara eller annan utrustning. Kund anses ha sagt upp Avtalet med omedelbar verkan bl.a. om Kunden byter operatör utan iakttagande av bindningstid. och/eller uppsägningstid.

16 KONTAKTVÄGAR

16.1 Frågor, ersättningskrav o.d. från Kunden skall ställas till SST NET, Norra Kyrkogränden 30, 261 31 Landskrona alternativt via telefon 020-121131 alternativt eller via www.sstnet.se

17 TVIST

17.1 Tvist vid tolkning eller tillämpning av Avtalet ska avgöras av svensk domstol enligt svensk lag. Tvist kan även prövas av Allmänna reklamationsnämnden, vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas. Allmänna reklamationsnämnden prövar inte tvister som enbart rör underlag för fakturering av Tjänster.

18 IKRAFTTRÄDANDE

18.1 Dessa allmänna villkor gäller från och med den 2018-10-16.