

1. ALLMÄNT

1.1 Bravo Internet Services AB, org nr: 559105-4043 ("BRAVO") levererar internettjänster ("Tjänsten" eller "Tjänster") och utrustning ("Utrustning") till konsument ("Kunden") i enlighet med dessa allmänna och särskilda villkor som utgör en del av avtalet ("Avtalet") mellan BRAVO och Kunden.

1.2 Tjänstens närmare innehåll anges i vid var tid gällande beskrivningar på sajten bravointernet.se ("Hemsidan").

1.3 De allmänna villkoren tillämpas även på kompletterande tjänster som Kunden och BRAVO avtalar om efter det att Avtalet har träffats. Sådana kompletterande tjänster ska anses ingå i Tjänsten. De särskilda villkoren gäller utöver de allmänna villkoren för vissa Tjänster samt vid köp av Utrustning.

1.4 Endast privatpersoner kan stå som betalningsmottagare för privatabonnemang.

2. INGÅNGET AVTAL OCH ÅNGERRÄTT

2.1 För att ingå Avtalet med BRAVO ska Kunden vara myndig eller ha förmyndarens samtycke.

2.2 Avtalet mellan Kunden och BRAVO omfattar:

- BRAVOs bekräftelse av Kundens beställning .
- BRAVOs särskilda tjänstespecifika villkor.
- Dessa allmänna villkor.

Vid motstridigheter mellan ovanstående dokument gäller de sinsemellan i ovan angiven ordning.

2.3 Avtalet anses vara ingånget då Kunden har gjort beställning och BRAVO har bekräftat Kundens beställning via e-post, Hemsidan, telefon, brev eller s.k. webbportaler som tillhandahålls av stadsnät eller särskilda kommunikationsoperatörer.

2.4 Om avtalet träffats på distans, t ex efter Kundens beställning via BRAVOs hemsida eller s k webbportal, har Kunden rätt att frånträda Avtalet enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

3. KREDITPRÖVNING

3.1 BRAVO äger rätt att efter Kundens beställning göra sedvanlig kreditprövning. Om det finns befogad anledning äger BRAVO rätt att under Avtalets löptid göra ny kreditprövning.

3.2 BRAVO förbehåller sig rätten att vid bristfällig kreditvärdighet hos Kunden inkräva godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning.

3.3 BRAVO förbehåller sig rätten att vid bristfällig kreditvärdighet hos Kunden neka hela eller delar av Avtalet, se punkt 12.1.

4. BETALNING

4.1 På Hemsidan finns aktuell information om avgifter och, priser för aktuella Tjänster.

4.2 Avgiften kan bestå av rörlig och/eller fast avgift, eventuella engångsavgifter, faktureringsavgifter samt startavgift. Kunden ska erlägga fasta och rörliga avgifter i enlighet med vad som anges i avtalsvillkoren för respektive Tjänst och/eller hårdvara samt för avgift enligt vid var tid gällande prislista. För aktuell prislista kontakta kundservice.

4.3 Om inte annat har avtalats ska fast avgift betalas för en (1) eller tre (3) månader i förskott.

4.4 Om Kunden valt att få e-faktura och Kunden inte i tid betalar sin faktura, har BRAVO rätt att mot avgift istället skicka en pappersfaktura.

4.5 Kunden är skyldig att betala fakturerat belopp inom den tid och på det sätt som anges på Kundens faktura eller på Hemsidan.

4.6 Om betalning inte är BRAVO, eller den BRAVO angivit som betalningsmottagare, tillhanda senast på den förfallodag som anges på fakturan har BRAVO rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen samt rätt till påminnelse- och inkassoavgift enligt lag.

5. MEDDELANDET TILL KUNDEN

5.1 E-postmeddelande till av Kunden uppgiven epostadress ska anses ha nått Kunden samma dag som avsändandet sker.

5.2 Brev som sänts till Kundens senast uppgivna postadress ska anses ha nått den mottagande parten tre (3) vardagar efter avsändandet.

5.3. SMS som sänts till det telefonnummer som Kunden uppgivit till BRAVO ska anses ha nått Kunden samma dag som avsändandet sker.

5.4 Meddelanden via sociala medier ska anses ha nått den mottagande parten samma dag som avsändandet sker.

5.5 Beroende på den tekniska utvecklingen kan andra metoder än de ovan angivna komma att användas för att kontakta Kunden.

6. KUNDSERVICE OCH UNDERHÅLL

6.1 BRAVOs kundservice är inte skyldig att avhjälpa fel eller lämna support i frågor om datorutrustning, nätverkskort, routers, telefoner, operativsystem eller programvara som inte tillhandahållits av BRAVO.

6.2 På Hemsidan finns angivet under vilka tider och på vilka sätt som kundservice finns tillgänglig.

6.3 BRAVO äger rätt att via internet genomföra uppdateringar, underhåll och ändringar av sådan utrustning som är tillhandahållen eller anvisad av BRAVO 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. KUNDENS ANSVAR OCH SKYLDIGHETER

7.1 Tjänsterna är avsedda för normalt privat bruk och normal användning av Kunden och personer i Kundens hushåll. Kunden får inte använda eller upplåta någon av Tjänsterna i syfte att vidareförsälja Tjänsten eller annars för kommersiella ändamål.

7.2 För att kunna använda Tjänsten krävs att Kunden har gjort inställningar samt har tillgång till utrustning såsom anslutningar och hårdvara som uppfyller BRAVOs krav och anvisningar.

7.3 Kunden ansvarar för användningen av Tjänsten även om Tjänsten används av annan som via Kunden fått tillgång till Tjänsten.

7.4 Kunden ska förvara lösenord och andra koder som hör till Tjänsten på ett säkert sätt så att obehöriga inte kan få tillgång till dessa.

7.5 Om Kunden har anledning att misstänka att obehörig fått tillgång till Kundens koder eller att någon på annat sätt fått obehörig tillgång till Tjänsten ska detta omedelbart anmälas till BRAVO Kundservice.

7.6 Kunden ansvarar även för obehörig användning av Tjänsten om Kunden brutit i sina skyldigheter enligt ovan eller om Kunden uppsåtligen eller av vårdslöshet gett obehörig tillgång till Tjänsten.

7.7 Kunden är alltid skyldig att betala alla avgifter för Tjänsten som nyttjats även om Kunden i övrigt inte är ansvarig för obehörig användning av Tjänsten.

8. FELANMÄLAN OCH REKLAMATION AV TJÄNSTEN

8.1 Uppstår fel eller avbrott i Tjänsten ska felanmälan göras via telefon, brev eller e-post till BRAVOs kundservice, eller på annat sätt som BRAVO anvisar.

8.2 BRAVO är inte ansvarig för fel eller avbrott i Tjänsten som beror på Kunden eller annat förhållande som inte beror på BRAVO. BRAVO är vidare inte ansvarig för fel eller avbrott under a) tid som BRAVO genomför planerat och nödvändigt underhåll av Tjänsten som BRAVO aviserat om i god tid innan eller, b) tid då Tjänsten varit avstängd med stöd av punkt 12 nedan.

8.3 BRAVO ska åtgärda fel eller avbrott som BRAVO svarar för inom skälig tid från Kundens felanmälan.

8.4 Om BRAVO efter felanmälan från Kunden åtgärdar ett fel som beror på Kunden, eller något förhållande som Kunden är ansvarig för, så har BRAVO rätt till ersättning för felsökningsarbete, annat arbete och övriga kostnader.

8.5 För att BRAVO ska kunna åtgärda fel och avbrott i Tjänsten är Kunden skyldig att via e-post, telefon, eller på annat lämpligt sätt, medverka vid felsökning och avhjälpning av felet eller avbrottet. BRAVO avgör vilket sätt som är lämpligt beroende på förutsättningarna i det enskilda fallet.

8.6 Om Kunden inte inom rimlig tid medverkar vid felsökningen på det sätt som BRAVO meddelat är lämpligt kan Kunden mista rätten till prisavdrag. Rimlig tid ska anses vara fem (5) dagar.

8.7 Kunden har rätt till prisavdrag om Tjänsten inte har kunnat användas på grund av fel i Tjänsten, och felet beror på BRAVO eller BRAVOs samarbetspartner, samt att felet reklamerats i tid, samt att Kunden medverkat vid felsökning på det sätt som BRAVO anmodat.

8.8 Giltig reklamation ska framställas inom skälig tid från det att felet upptäcktes eller borde ha upptäckts. Skälig tid ska i normalfallet anses vara tre (3) månader.

8.9 Prisavdraget är begränsat till den del av den fasta avgiften för Tjänsten som belöper under tiden från då Tjänsten varit obrukbar räknat från Kundens felanmälan.

8.10 Kund som har rätt till prisavdrag ska begära sådant inom sex (6) månader efter det att felet avhjälpits. Prisavdraget regleras normalt genom kreditering på nästkommande faktura. Prisavdrag som understiger tjugofem (25) kr betalas inte ut.

8.11 Det maximala prisavdraget är begränsat till summan av Kundens fasta avgifter för den berörda Tjänsten under de senaste trettio (30) dagarna före Kundens felanmälan.

8.12 Berörs flera olika tjänster av ett och samma fel utgår prisavdrag endast för en (1) tjänst.

9. ANSVARSBEGRÄNSNING

9.1 Kunden har endast rätt till ersättning för direkt skada som har uppkommit på grund av BRAVOs vårdslöshet.

9.2 Kunden har inte rätt till ersättning för indirekta skador, t ex utebliven vinst, extra kostnader för datatrafik eller andra följdskador.

9.3 BRAVOs Tjänster gör det möjligt för Kunden att via internet ta del av och/eller skicka information av olika slag. Som leverantör av dessa Tjänster är BRAVO neutralt, vilket innebär att BRAVO inte kontrollerar eller värderar innehållet i den information som Kunden skickar och/eller tar emot. Som neutral leverantör ansvarar BRAVO därför inte för fel eller skada som beror på innehållet i den information som förmedlas via Tjänsterna.

9.4 I den utsträckning inte annat följer av villkoren för särskild kompletterande tjänst som BRAVO tillhandahåller Kunden, ansvarar BRAVO 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 Tjänsten.

9.5 BRAVO ansvarar inte för skadeståndsskyldighet gentemot tredje man.

9.6 Begränsningarna i BRAVOs ansvar enligt punkt 9.1–9.5 ovan gäller inte om BRAVO orsakat skadan med uppsåt eller genom grov vårdslöshet eller om BRAVO är ansvarig enligt lag.

10. AVTALSTID, BINDNINGSTID OCH UPPSÄGNINGSTID

10.1 Om inget annat sägs i dessa villkor eller följer av Avtalet löper avtalet från det att avtal har träffats och tills vidare med en kalendermånads uppsägningstid.

10.2 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 en månad före bindningstidens utgång. I annat fall förlängs avtalet automatiskt till att gälla tills vidare med en månads uppsägningstid.

10.3 Om Kunden avslutar ett avtal under pågående bindningstid är Kunden ändå skyldig att betala fasta avgifter för återstående bindningstid.

11. UPPSÄGNING AV AVTAL PÅ KUNDENS BEGÄRAN

11.1 Om uppsägning sker på Kundens begäran så rekommenderas Kunden att kontakta BRAVOs kundservice i enlighet med de kontaktvägar som finns beskrivna på Hemsidan. Om BRAVO har skäl att kontrollera riktigheten av uppsägningen får BRAVO begära att denna bekräftas skriftligen. Uppsägning av

Kunden ska skriftligen bekräftas av BRAVO med besked om datum för Avtalets upphörande.

11.2 Om ändring av dessa villkor eller avgift innebär 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 trettio (30) dagar efter det att ändringen aviserats. Om Kunden inte säger upp avtalet anses Kunden ha accepterat de aviserade ändringarna.

11.3 Vid dödsfall kan BRAVO eller företrädare för Kundens dödsbo mot uppvisande av bestyrkt kopia av dödsfallsintyg säga upp Avtalet till upphörande vid utgången av den kalendermånad då BRAVO får vetskap om dödsfallet. I annat fall övergår Avtalet att gälla gentemot dödsboet.

12. UPPSÄGNING OCH AVSTÄNGNING AV TJÄNSTEN

12.1 Om BRAVO efter kreditprövning av Kunden eller på annat sätt har befogad anledning att ifrågasätta Kundens betalningsförmåga har BRAVO rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

12.2 Om BRAVOs rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten till den fastighet där Tjänsten nyttjas upphör till följd av att BRAVOs avtal om anslutning till fastigheten upphör att gälla, äger BRAVO rätt att säga upp Avtalet med en (1) månads uppsägningstid. Har avtal träffats om fast bindningstid upphör avtalet att gälla när bindningstiden har gått ut.

12.3 I det fall BRAVO med fog misstänker att Kunden ej nyttjar Tjänsten för normalt privat bruk eller annars använder Tjänsten i strid med Avtalet äger BRAVO rätt att omedelbart stänga av Tjänsten, om BRAVO finner det lämpligt. Som ej normalt privat bruk anses exempelvis olika typer av samtrafik, att orsaka skada eller störning som drabbar BRAVO, BRAVOs system eller annan genom exempelvis spamming, spridande av datavirus eller annan skadlig datakod.

12.4 Om det inte finns särskilda skäl ska Kunden normalt förvarnas innan avstängning sker och få möjlighet att omedelbart vidta rättelse.

12.5 BRAVO får också stänga av Tjänst om a) sådan skyldighet följer av lag, b) Kunden, trots påminnelse, inte betalar förfallen faktura avseende Tjänsten inom tio (10) dagar, eller c) Kunden begär det.

12.6 Kunden är skyldig att betala fast avgift för Tjänsten även under den tid Tjänsten är avstängd.

12.7 Om Tjänsten åter sätts i bruk efter avstängning, äger BRAVO rätt att debitera Kunden en administrativ avgift, se särskilda villkor för respektive tjänst.

12.8 Om BRAVO finner att Kunden använder Tjänsten i strid med Avtalet eller på annat sätt missbrukar Tjänsten så att skada, eller uppenbar risk för skada uppkommer för BRAVO eller tredje man, äger BRAVO rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Innan uppsägning sker ska Kunden få möjlighet att omedelbart vidta rättelse om så är möjligt.

12.9 BRAVO äger alltid rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Tjänsten stängts av med stöd av dessa villkor och Kunden inte vidtagit rättelse inom godtagbar tid. Om BRAVO säger upp Avtalet enligt denna punkt är Kunden även skyldig att ersätta den skada som BRAVO lidit p g a Kundens avtalsbrott.

12.10 BRAVO äger även rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Kunden är i väsentligt dröjsmål med betalning eller gör sig skyldig till upprepade betalningsdröjsmål som inte är ringa. Som väsentligt dröjsmål ska anses om Kunden, trots avstängning av Tjänsten p g a betalningsdröjsmål, inte betalar förfallen faktura inom femton (15) dagar efter det att avstängningen påbörjats.

13. ÖVERLÅTELSE AV AVTALET

13.1 Kunden får ej överlåta Avtalet till annan utan medgivande från BRAVO. Begäran om överlåtelse ska göras på det sätt som finns angivet på Hemsidan. Vid överlåtelse förbehåller sig BRAVO rätten att ta ut en administrativ avgift.

13.2 BRAVO äger utan Kundens medgivande rätt att överlåta eller upplåta sina rättigheter enligt Avtalet till annan part i samband med förvärv av den verksamhet som tillhandahåller Tjänsten.

14. ADRESSÄNDRING ELLER FLYTT

14.1 Kunden ansvarar för att till BRAVO angiven kontaktinformation är korrekt. Kunden ska meddela BRAVO om ändringar av besöks-, post-, faktura- och epostadress och andra kontaktuppgifter och uppgifter om leverans av Tjänsten i god tid innan, men senast omedelbart efter, att uppgifterna ändrats.

14.2 Kunden är ansvarig för nyttjandet av Tjänsten på den adress till vilken Tjänsten levereras enligt de uppgifter Kunden lämnat till BRAVO. Kunden uppmanas därför att i god tid meddela BRAVO om förändringar enligt punkt 14.1.

14.3 Kunden är skyldig att fullfölja Avtalet även om Kunden flyttar till en ny adress.

Om Kunden önskar att leverans av Tjänsten flyttas till Kundens nya adress ska Kunden meddela detta till BRAVO, senast trettio (30) dagar i förväg. Därefter meddelar BRAVO om Tjänsten kan levereras till Kundens

nya adress. BRAVO tar inget ansvar för avbrott i leverans av Tjänsten i samband med flyttning av leveransadress som beror på att BRAVO har fått nödvändiga uppgifter från Kunden för sent.

14.4 BRAVO förbehåller sig rätten att debitera en särskild flyttavgift. Aktuell information om flyttvillkor finns på Hemsidan.

14.5 Om Kunden har kvar bindningstid på Avtalet och flyttar till en annan adress, äger BRAVO rätt att fakturera en slutavgift motsvarande återstående avgifter under bindningstiden.

15. ÄNDRING AV TJÄNSTEN, AVGIFT ELLER VILLKOR

15.1 Dessa allmänna villkor gäller tills vidare.

Villkorsändring ska aviseras senast trettio (30) dagar i förväg genom meddelande på Hemsidan, brev eller epost till berörda kunder.

15.2 Höjning av Kundens avgift ska meddelas Kunden via e-post eller brev senast trettio (30) dagar innan höjningen träder i kraft. Se även 11.2.

15.3 Om parterna har överenskommit om bindningstid för Tjänsten, får en ändring av villkoren som är till nackdel för Kunden, verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. BRAVO kan dock ändra villkor med ikraftträdande under gällande bindningstid om ändringen uppstår p g a av ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter, höjda priser från externa underleverantörer, myndighetsbeslut eller ändrad lagstiftning.

15.4 BRAVO har rätt att utan föregående underrättelse till Kunden utföra ändringar i Tjänsten som inte avsevärt påverkar Tjänstens funktion.

16. FORCE MAJEURE

16.1 Part ska vara befriad från ansvar, skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försväras av omständighet som parten inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet kan bl a anses blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, zombieapokalyps, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter av samma slag.

17. TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

17.1 Svensk lag är tillämplig på Avtalet.

17.2 Vid en eventuell tvist mellan BRAVO och Kunden ska parterna i första hand försöka komma överens. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller av allmän domstol.