

Tjänstespecifika villkor för Kungälvspaketet

gäller Kungälvspaketet Start och Kungälvspaketet Kollektivt

Villkor gäller från och med 2025-01-01 (version 1.0)

1. Omfattning

För Internetanslutning gäller Kungälv Energi Stadsnät (nedan kallad Kungälv Energi) Allmänna villkor med följande ändringar och tillägg.

Genom Kungälvspaketet får Kunden tillgång till Internetjänst till, av Kunden angiven anslutningsadress, inom Kungälv Energis täckningsområde. För att Internettjänsten ska kunna användas förutsätts att anslutningsadressen är ansluten till Kungälv Energi Stadsnät, har möjlighet att beställa tjänster från Kungälv Energis Stadsnät och har nödvändig aktiv utrustning.

2. Tjänster

Dessa Tjänstespecifika villkor gäller för produkterna:

Kungälvspaketet Start, tillgänglig för enskild anslutning

Kungälvspaketet Kollektivt, tillgänglig för kollektiv anslutning

Aktuell hastighet och gällande pris anges i Kundens enskilda Avtal.

3. Definitioner

Parter: Utgörs av Kund och Kungälv Energi.

Avtalet: Kungälv Energi och Kundens Avtal som ingås vid beställningstillfället

Produkt: Den tjänst som Kungälv Energi tillhandahåller Kunden enligt Avtalet.

4. Anslutning och installation

Kostnader för eventuell byggnation och installation av fastighetsnät etc. ingår inte i produkten om ej annat avtalats.

5. Teknisk lösning

Kund accepterar att kunds specifika omständigheter som tidpunkt och andra aktiva tjänster kan påverka faktisk Internethastighet och att maxhastigheten inte kan garanteras vid alla tidpunkter. Ett intervall mellan 50 och 100% av produktens maximala hastighet anses vara en acceptabel leveransnivå. Kungälv Energi förbehåller sig rätten att ändra produktbeskrivning och den tekniska systemlösningen för produkten om inte annat skriftligen överenskommits. Sådan ändring ska dock inte innebära att den tekniska prestandan i produkten försämras. Ändringsarbetet ska utföras med hänsyn till Kundens behov och på ett sådant sätt att eventuella störningar begränsas.

6. Servicenivå (SN)

6.1 SN BAS

I tjänsten ingår support enligt nedan:

Servicetid: Helgfri mån-fre kl. 07.00-16.00

Support: Helgfri mån-fre. kl. 07.00-16.00

Felanmälan: Dygnet runt via e-post firstline@kungalvenergi.se.

Via telefon: Helgfri mån-fre 07.00-16.00 på tel. 0303 23 93 00

Webbadress: <http://www.kungalvenergi.se>

6.2 Tillgänglighet

För tjänsten ingår servicenivå BAS.

6.3 Uppsägning

För uppsägning av tjänsten kontakta Kungälv Energi på firstline@kungalvenergi.se eller 0303-239300.

7. Produktbeskrivning

Kungälvspaketet Start eller Kungälvspaketet Kollektivt

Internethastighet: Enligt Avtal

Pris: Enligt Avtal

IP adress: Dynamisk IP-adress ingår

Bindningstid: 0 mån

Uppsägningstid: 1 mån

Mailkonto: Nej

Lagringsutrymme: Nej

Brandvägg: Nej

Virusskydd: Nej

Fakturaavgift: 0 kr

8. Tillvalstjänster

Till produkten kan andra tillvalstjänster kopplas. Varje sådan tillvalstjänst kan var för sig vara specifierad med särskilda villkor, riktlinjer och förfaringssätt som måste efterföljas.

9. Anlitande av underleverantör

Kungälv Energi har rätt att anlita underleverantör för att fullgöra sina åtaganden enligt avtalet.

Kungälv Energi tillämpar datalagring enligt Datalagen.

KUNGÄLV ENERGI

Telefon: 0303-23 93 00

E-post: info@kungalvenergi.se

Postadress: Box 515 442 15 Kungälv

Besöksadress: Byggmästaregatan 5 442 34 Kungälv