

# Allmänna villkor Bredbandsexperten

## 1 Allmänt

- 1.1 Dessa villkor ("Allmänna villkor") gäller mellan B2 Bredband AB, org nr 556557-5825, ("Bredbandsbolaget") och fysisk person ("Kunden") avseende Bredbandsbolagets specialistkundtjänst Bredbandsexperten på telefon 0770-777 666 ("Bredbandsexperten"). Utöver dessa Allmänna villkor gäller även de förutsättningar och instruktioner som anges vid kontakt med Bredbandsexperten.
- 1.2 Kunden har fått information om pris och betalning och har accepterat betalningsansvar.
- 1.3 För att använda Bredbandsexperten måste Kunden vara över 18 år gammal och Kundens hård- eller mjukvara som ärendet gäller måste vara placerad i Sverige.

## 2 Tjänsten

- 2.1 Bredbandsexperten är specialister på datorrelaterad problemlösning och rådgivning via telefon för privata hushåll. Kunden samtycker och förstår att även om Bredbandsexperten är en specialistkundtjänst kan inte Bredbandsbolaget garantera att problemet som Kunden kontaktat Bredbandsexperten för skall avhjälpas. Inte heller garanteras att de åtgärder som Bredbandsexperten rekommenderar inte kommer att påverka andra funktioner eller egenskaper, positivt eller negativt, i Kundens hård- eller mjukvara.
- 2.2 Om Kunden erhållit kundspecifik information från Bredbandsbolaget, t ex användarnamn, loggningskod eller värdebeviskod, skall dessa förvaras på ett betryggande sätt och får inte användas av eller avslöjas för någon obehörig. Misstänker Kunden att den kundspecifika information kommit någon obehörig till kännedom skall Kunden omedelbart meddela Bredbandsbolagets kundtjänst. Kunden ansvarar för eventuellt utnyttjande av Bredbandsexperten fram till att Kunden har lämnat sådant meddelande till Bredbandsbolagets ordinarie kundtjänst 0770-777 000.
- 2.3 Kunden får endast ge tillgång eller lämna Bredbandsbolaget sådan information, material eller programvara som Kunden får lagra, ge tillgång till, hantera eller på annat sätt disponera över. Kunden ansvarar för att inhämta eventuella samtycken för att lagra, ge tillgång till, hantera eller på annat sätt disponera över informationen, material eller programvara.
- 2.4 Kunden ansvarar för att hålla sig informerade om garantivillkor eller andra villkor som den Kunden anskaffat hård- eller mjukvara från. Bredbandsbolaget ansvarar inte för eventuell påverkan på garantivillkor mm.

### **3 Kunduppgifter**

- 3.1 Genom att lämna begärda personuppgifter vid nyttjande av Bredbandsexperten samtycker Kunden till den behandling av information som anges nedan. Det är frivilligt att lämna informationen men Kunden är införstådd med att tjänsten ibland inte kan levereras om Kunden inte lämnar efterfrågade uppgifter. Bredbandsbolaget samlar in och behandlas i syfte att ansluta och tillhandahålla tjänsten, administrera tjänsten och faktureringen. Bredbandsbolaget äger rätt att i samma syfte lämna ut uppgifterna till Bredbandsbolagets närstående bolag samt underleverantörer, även utanför EU. Bredbandsbolaget kan även komma att samköra kunduppgifter med andra personregister i syfte att tillföra och uppdatera registerna på sådant sätt som Bredbandsbolaget bedömer utgör en förutsättning för god kund- och registervård. Bredbandsbolaget kommer inte använda begärda uppgifter för att bedriva marknadsföring. Kunden kan när som helst återkalla sitt samtycke. En gång per år har Kunden rätt att erhålla information om vilka personuppgifter rörande Kunden som Bredbandsbolaget behandlar, varifrån uppgifterna har hämtats och ändamålet med behandlingen.

### **4 Programvara**

- 4.1 Bredbandsexperten kan för Kundens räkning komma att använda tredje parts programvara ("Programvara") för att lösa ärende. Licensvillkor kan behöva accepteras för att använda Programvaran. Programvaran skyddas enligt lag och internationella överenskommelse. Äganderätten och samtliga immateriella rättigheter till Programvaran tillhör tredje part och Kunden får inte kopiera, ladda ned, ändra eller använda Programvaran i strid med lag eller licensvillkoren för Programvaran. .

### **5 Lagar och regler**

- 5.1 Kunden är skyldig att i alla avseenden iaktta gällande lagar, regler, Bredbandsbolagets anvisningar och allmänt accepterade etiska och moraliska värderingar vid sina kontakter med Bredbandsbolaget och Bredbandsexperten.

### **6 Ansvar mm**

- 6.1 Bredbandsbolaget bär inte något som helst ansvar för information, hård- eller mjukvara eller annan egendom som Kunden har kopplat till sin hård- eller mjukvara eller för eventuella skador eller olägenheter som uppkommer genom rekommendationer eller åtgärder företagna av Bredbandsexperten.
- 6.2 Kunden skall ersätta Bredbandsbolaget den skada som Kunden, eller den som Kunden ansvarar för, uppsåtligen eller av vårdslöshet orsakar Bredbandsbolaget.
- 6.3 Bredbandsbolaget ansvarar endast för skador som åsamkats Kunden genom Bredbandsbolagets uppsåt eller vårdslöshet vid tillhandahållande av Bredbandsexperten. Med undantag för fall där Bredbandsbolaget har agerat grovt vårdslöst ansvarar Bredbandsbolaget dock inte för indirekta förluster, förlust i Kundens eller annans näringsverksamhet, förlust av data eller information samt intrång i Kundens eller annans datorresurs varigenom

utomstående bereds tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information. Krav mot bredbandsbolaget skall framställas inom skälig tid efter det skadan upptäckts eller borde ha upptäckts. Om detta inte sker är rätten att göra kravet gällande förfallen. Skälig tid skall i normalfallet anses vara tre månader. Bredbandsbolagets ansvarsskyldighet med vilket skadestånd kan uppgå till 5 000 kronor under avtalets giltighetstid.