

# Allmänna avtalsvillkor för bredbandsanslutning privatperson

Gäller från och med 2018-10-01.

## 1 Allmänt

1.1 Skellefteå Kraft Fibernät AB, 559028- 4104, nedan Skellefteå Kraft, förfogar över ett kommunikationsnät med bredbandskapacitet. Dessa Allmänna avtalsvillkor tillämpas för tillhandahållandet av Kundens Anslutning till detta nät.

1.2 Termer som används i detta Avtal har den betydelse som anges under kapitel 2. Definitioner.

1.3 Villkoren för användandet av olika typer av Tjänster som erbjuds via Stadsnätet överenskommes separat mellan Kunden och respektive leverantör av sådana Tjänster.

1.4 Dessa Allmänna avtalsvillkor gäller för Anslutning av bredbandsanslutning till privatperson för enskilt bruk.

1.5 Avtal skall anses ha träffats först när: Skellefteå Kraft har tillsänt Kunden en Beställningsbekräftelse; eller Kunden och Skellefteå Kraft har ett gemensamt undertecknat Avtal gällande Anslutning.

1.6 Skellefteå Kraft förbehåller sig rätten att på saklig grund neka att ingå Avtal med Kunden. Skellefteå Kraft får begära att Kunden ställer säkerhet för sina skyldigheter gentemot Skellefteå Kraft. Skellefteå Kraft äger rätt att begära kreditupplysning avseende Kunden innan Avtal träffas.

1.7 Kunden godkänner genom detta Avtal att Skellefteå Kraft behandlar

lämnade personuppgifter för uppfyllande av avtalet därtill kopplad kundadministration, vilket inkluderar överföring till stadsnätets samarbetspartners för att möjliggöra till avtalet kopplade tjänster såsom installation, erbjudande om nättjänst, aktivering och ev. felavhjälpning. Information om hur Skellefteå Kraft i övrigt behandlar personuppgifter enligt GDPR finns att ta del av på Skellefteå Krafts hemsida.

## 2 Definitioner

2.1 Stadsnätet  
Det kommunikationsnät med bredbandskapacitet som Skellefteå Kraft förfogar över.

2.2 Anslutningen  
Den förbindelse till Stadsnätet som parterna träffat Avtal om. Anslutningen ger möjlighet till användande av Stadsnätet.

2.3 Installation  
Av Skellefteå Kraft eller av Skellefteå Kraft upphandlade underentreprenörer utförd Installation av Skellefteå Krafts Utrustning för berörd fastighets Anslutning till Stadsnätet.

2.4 Skellefteå Krafts Utrustning  
Av Skellefteå Kraft ägda aktiva och passiva komponenter som Skellefteå Kraft låtit installera på berörd fastighet för fastighets Anslutning till Stadsnätet.



2.5 Överlämningspunkten  
Den plats i Skellefteå Krafts Utrustning där den berörda Kunden ansluts.

2.6 Tjänst  
Service som tillhandahålls till Kund av tjänsteleverantör i Stadsnätet så som internet, telefoni och TV.

2.7 Kund  
Den privatperson som Skellefteå Kraft slutit giltigt Avtal med.

2.8 Avtal  
Enligt definition i punkt 1.5

### 3 Installation

3.1 För det fall Installation skall ske på Kundens fastighet skall bestämmelserna i punkterna 3.3 – 3.14 nedan tillämpas.

3.2 Från Överlämningspunkten svarar Kunden, såvida inte annat anges i Avtalet, själv för eget nät inom fastigheten.

3.3 Skellefteå Kraft åtar sig, såvida inte annat anges i Beställningsbekräftelsen, att installera Skellefteå Krafts Utrustning inom fastigheten fram till och med Överlämningspunkten för Anslutning av fastigheten till Stadsnätet.

3.4 Kunden skall ge Skellefteå Kraft tillträde till fastigheten för Installation, underhåll, felsökning eller annan åtgärd enligt Avtalet. Om Kunden så begär skall Skellefteå Krafts tillträde ske tillsammans med Kunden.

3.5 Överlämningspunkten Installeras på lämplig plats inom fastigheten, normalt innanför husvägg. Skellefteå Kraft äger rätt att avgöra placeringen av Skellefteå Krafts Utrustning. Om Kunden önskar flyttning eller annan ändring av Överlämningspunkten eller annan del av

Skellefteå Krafts Utrustning, skall Kunden betala flyttningens eller ändringens föranledda kostnader.

3.6 Kunden skall utföra överenskomna och andra enligt Skellefteå Krafts anvisningar erforderliga förberedelser för Installationen, så som att utföra grävning på egen tomt/mark där så erfordras. Anvisningar skall lämnas i god tid.

3.7 Skellefteå Kraft skall i samband med Installationen ges tillträde i god tid och i sådan omfattning att Installationen skall kunna vara slutförd vid avtalad tid.

3.8 Kunden skall följa Skellefteå Krafts anvisningar beträffande elanslutningar, elström, klimatförhållanden i utrymmen där Skellefteå Krafts Utrustning skall placeras. Skellefteå Kraft svarar inte för elanslutning, elström eller klimatförhållanden.

3.9 Kunden garanterar att vid överlåtelse av Fastigheten gentemot förvärvaren göra förbehåll för de nyttjanderätter som upplåts till Skellefteå Kraft enligt detta Avtal och förbehåll för Skellefteå Krafts äganderätt till Skellefteå Krafts Utrustningen och annan egendom som tillhör Skellefteå Kraft.

### 4 Anlitande av underleverantör

4.1 Skellefteå Kraft har rätt att anlita underleverantör för att fullgöra sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet. Skellefteå Kraft ansvarar för anlitad underleverantörs handlande i samma utsträckning som om Skellefteå Kraft själv genomförde detta arbete.

### 5 Förseningar

5.1 Finner part att försening kommer att inträffa eller framstår försening som



sannolik, skall detta utan dröjsmål meddelas den andra parten. Därvid skall orsaken till förseningen anges samt, om möjligt, den tidpunkt då leverans beräknas kunna ske.

5.2 Skellefteå Kraft äger rätt till skälig tidsförlängning för att fullgöra sina åtaganden enligt detta Avtal om Skellefteå Kraft, eller av Skellefteå Kraft anlitad entreprenör, hindras i sitt fullgörande på grund av omständigheter som Skellefteå Kraft eller av Skellefteå Kraft anlitad entreprenör inte råder över och som inte obetydligt påverkar Skellefteå Krafts möjligheter och/eller kostnader för att utföra åtagandena. Som sådana händelser räknas bland annat:

- Att tillstånd krävs men ej har erhållits från fastighetsägare, rättighetsinnehavare eller myndighet eller
- Att omständighet föreligger som Skellefteå Kraft inte hade kunnat förutse eller borde ha kunnat förutse.

5.3 Om leveransförsening beror på Kunden eller något förhållande på Kundens sida, får Skellefteå Kraft flytta fram avtalad leverans i den utsträckning som påkallas därav.

5.4 Om leveransförseningen beror på Skellefteå Kraft, har Kunden rätt att häva leveransen om leveransförseningen uppgår till mer än en (1) månad efter avtalad leverans.

## 6 Avgifter och betalningsvillkor

6.1 Avtalad avgift för Anslutning faktureras av Skellefteå Kraft efter fullgjord leverans eller efter av Skellefteå Kraft planerad driftsättning enligt Avtal om Skellefteå Kraft av Kund har hindrats att fullgöra leverans enligt Avtal (t.ex att Skellefteå Kraft inte ges tillträde till

fastighet enligt punkt 3.4 eller att Kund inte har fullgjort sina åtaganden enligt punkt 3.6).

6.2 Betalning skall ske mot faktura trettio (30) dagar efter fakturadatum. Alla avgifter anges inklusive mervärdesskatt och andra på debiterade belopp utgående skatter och statliga pålägg. Dessa skall betalas av Kunden och aktuellt belopp påföras Kundens faktura.

6.3 Sker inte betalning i rätt tid har Skellefteå Kraft rätt att av Kunden förutom fakturabeloppet fordra ränta enligt 6 § räntelagen från den i fakturan angivna förfallodagen jämte ersättning för de kostnader som är förenade med dröjsmålet. Hit räknas även kostnader för betalningspåminnelse samt kostnader för verkställighet av betalning- eller annan förpliktelse

6.4 Av Kunden erlagda avgifter återbetalas ej vid uppsägning av Avtalet.

## 7 Skellefteå Krafts Utrustning

7.1 Skellefteå Kraft äger och ansvarar för komponenter fram till och med Överlämningspunkten. Även all annan utrustning som tillhandahålles Kunden av Skellefteå Kraft är Skellefteå Krafts egendom om inte annat har överenskommits.

7.2 Kunden förbinder sig att väl vårda Skellefteå Krafts Utrustning, som tillhandahålles av Skellefteå Kraft och att inte utan Skellefteå Krafts medgivande göra några ingrepp, ändringar eller tillägg. Skulle sådan utrustning förloras eller skadas skall Kunden betala ersättning för den förlorade eller skadade utrustningen samt ersättning för nedmontering och Installation enligt Skellefteå Krafts vid var tid gällande prislista.

7.3 Kunden äger inte utan Skellefteå Krafts skriftliga medgivande därtill upplåta rätt för annan än Skellefteå Kraft att nyttja Skellefteå Krafts Utrustning. Kunden ansvarar för att Skellefteå Krafts Utrustning som förvaras i lokaler som disponeras av Kunden inte skadas.

7.4 Vid upphörande av Avtalet skall Kunden omedelbart underrätta Skellefteå Kraft för att all Skellefteå Krafts Utrustning som Kunden har i sin besittning, skall kunna avhämtas. Det åligger Kunden, att, om Skellefteå Kraft så begär det, ge Skellefteå Kraft all rimlig assistans och att ge Skellefteå Kraft, med fem arbetsdagens skriftligt varsel, tillträde till de utrymmen där Skellefteå Krafts Utrustning är Installerad. Kunden skall ersätta Skellefteå Kraft för kostnader för återtagande av Installationen om Skellefteå Kraft sagt upp Avtalet enligt punkt 13.2. I samband med återtagande av installerad Skellefteå Krafts Utrustning har Skellefteå Kraft inte någon skyldighet gentemot Kunden att utföra några återställningsåtgärder på den plats där Skellefteå Krafts Utrustning varit installerad. Om Skellefteå Kraft önskar att viss Skellefteå Krafts Utrustning bibehålles inom fastigheten även sedan detta Avtal upphört att gälla och Kunden inte kan anses ha olägenhet av detta medges Skellefteå Kraft sådan rätt utan särskild ersättning till Kunden.

## **8 Kundens utrustning**

8.1 Utrustning som ansluts av Kunden skall uppfylla vid var tid gällande bestämmelser enligt tillämplig lagstiftning och med Skellefteå Krafts vid var tid gällande föreskrifter för Stadsnätet. Kunden svarar därvid för all eventuell anslutning av kablar, ledningar, modem eller annan utrustning som krävs för Kundens Anslutning till Stadsnätet.

8.2 Fel som uppstår i Kundens utrustning är Kundens ansvar.

8.3 För det fall av Kunden ansluten utrustning kan antas förorsaka störningar i Stadsnätet, annans till Stadsnätet anslutet nät eller utrustning eller för annan användare av Stadsnätet, är Kunden skyldig att på Skellefteå Krafts begäran omedelbart koppla ur sådan utrustning.

8.4 Kunden är införstådd med att de tekniska kraven på Kundens utrustning kan komma att ändras för att Kunden skall kunna dra nytta av nya Tjänster som utvecklas av Skellefteå Kraft och/eller tjänsteleverantör.

8.5 Om Kunden misstänker att dennes utrustning förorsakar störningar i Stadsnätet skall detta omedelbart meddelas Skellefteå Kraft. Kunden är skyldig att omedelbart koppla ur sådan utrustning.

8.6 Kunden skall på begäran ge Skellefteå Kraft möjlighet att undersöka utrustning som är ansluten till Stadsnätet. Sådan undersökning skall, om Kunden så begär, ske tillsammans med Kunden.

8.7 Om Kunden efter påpekande inte omedelbart korrigerar överträdelse har Skellefteå Kraft rätt att säga upp Avtalet och koppla bort Tjänsten med omedelbar verkan. Om överträdelse beror på uppsåt eller grov oaktsamhet av Kunden och detta medför kostnader för Skellefteå Kraft skall Kunden ersätta Skellefteå Kraft.

## **9 Användande av Anslutningen**

9.1 Skellefteå Kraft upplåter en nyttjanderätt till Stadsnätet.

9.2 Kunden har endast rätt att använda Anslutningen och Tjänsterna i

Stadsnätet för eget internt bruk och har således inte rätt att via stadsnätet tillhandahålla Tjänster eller att ansluta utrustning som används för tillhandahållande av Tjänster.

9.3 Kundens utrustning får inte installeras så att den möjliggör anslutning till Stadsnätet från andra hushåll utanför Kundens egna bostad.

9.4 Om Kundens totala bandbreddsutnyttjande blir så stort att detta tynger Stadsnätet mer än som kan anses som normalt kan Skellefteå Kraft påkalla ändring i Avtalet i enlighet med punkt 8.7.

9.5 Kunden får inte göra obehörigt intrång i Skellefteå Krafts eller tredje parts nät- och datorresurser.

9.6 Kunden är även i övrigt skyldig att följa de instruktioner som från tid till annan meddelas av Skellefteå Kraft och/eller annan leverantör av Tjänster.

9.7 Kunden svarar själv fullt ut för av kundens orsakad skada såsom intrång, skada mot tredje person eller lagbrott.

9.8 Kunden ansvarar för andra vilka genom Kunden getts möjlighet att använda Stadsnätet.

## **10 Felavhjälpning, service och underhåll**

10.1 Skellefteå Kraft ansvarar ej för fel, avbrott eller annan driftsstörning på fastighetsnät och annan utrustning som installerats av Kunden. Skellefteå Kraft ansvarar ej på något sätt för fel, avbrott eller annan driftsstörning som hänför sig till annans till Stadsnätet anslutna nät eller utrustning.

10.2 Kunden är skyldig att innan felanmälan sker, kontrollera att felet ej

beror på den egna utrustningen eller på Tjänster som tredje part levererar.

10.3 Felanmälan gällande Tjänst skall ske till den tjänsteleverantör där Kunden beställt Tjänsten. Felavhjälpning av Tjänst hanteras enligt den servicenivå som Kunden avtalat med tjänsteleverantören.

10.4 Kunden är skyldig att tillse att Skellefteå Kraft erhåller tillträde till Kundens lokaler för felsökning och felavhjälpning. Sådan undersökning skall, om Kunden så begär, ske tillsammans med Kunden.

10.5 Kunden är skyldig att betala ersättning i de fall Skellefteå Kraft har besökt Kunden för felsökning och förekommande felavhjälpning, efter Skellefteå Krafts vid var tid gällande prislista, om felet är av ett slag som inte Skellefteå Kraft svarar för. Med sådana fel avses exempelvis att felet:

- a. finns i Kundens utrustning,
- b. förorsakats genom att Kunden har gjort ingrepp i Skellefteå Krafts Utrustning,
- c. förorsakats genom Kundens användande av Anslutningen på ett sätt som påverkar dess funktion
- d. förorsakats genom av Kunden företagna ändringar eller ingrepp i Anslutningen som inte skett i enlighet med Skellefteå Krafts instruktioner,
- e. förorsakats genom Kundens eller tredje man användande av Anslutningen på ett felaktigt sätt.

## **11 Ändringar i Stadsnätet och Planerade driftsavbrott**

11.1 Skellefteå Kraft äger rätt att utan föregående underrättelse till Kund genomföra sådana förändringar i Stadsnätet som inte i väsentlig mån

negativt påverkar Kundens möjligheter att utnyttja Stadsnätet.

11.2 I det fall Skellefteå Kraft avser att genomföra förändring i Stadsnätet som i väsentlig mån påverkar Kundens möjligheter att utnyttja Stadsnätet åligger det Skellefteå Kraft att underrätta Kunden därom minst en (1) månad innan ändringen genomförs.

11.3 Skellefteå Kraft äger rätt att med omedelbar verkan genomföra sådana förändringar i Stadsnätet som följer av lag, förordning eller myndighetsbeslut.

11.4 Skellefteå Kraft äger alltid rätt att tillfälligt stänga av Stadsnätet och/eller vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till Stadsnätet om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl. Skellefteå Kraft skall utföra sådana åtgärder skyndsamt och på ett mån med hänsyn tagen till omständigheterna i det enskilda fallet.

11.5 Om ändringar enligt ovan är till väsentlig nackdel för Kunden, har denne rätt att under avtalsperioden skriftligen säga upp Avtalet med verkan från det att ändringen genomfördes. Sådan uppsägning kan ske senast vid sistnämnda tidpunkt.

## 12 Ansvarsbegränsning och Skadestånd

12.1 Skellefteå Kraft utövar ingen kontroll över och har heller inget ansvar för den information som överförs via Stadsnätet. Skellefteå Kraft ansvarar ej för olägenhet, skada eller förlust orsakad av avbrott eller annan felaktighet i Stadsnätet eller Tjänster som distribueras via Stadsnätet. Skellefteå Kraft är ej heller skadeståndsskyldigt om någon behörig eller obehörig gör intrång i Kundens datorresurser och skaffar

tillgång till, förstör eller förvanskar information.

12.2 Part ansvarar för skador som tillfogas den andra parten genom oaktsamhet.

12.3 Gällande Ansvar har Skellefteå Kraft tecknat Ansvarsförsäkring. Den skadelidande som vill ha ersättning för någon typ av skada som Skellefteå Kraft, eller Skellefteå Krafts underentreprenör, svarar för, ska inkomma med skriftliga anspråk till Skellefteå Kraft.

12.4 Krav på nedsättning av avgift eller på skadestånd skall för att kunna göras gällande framställas inom två (2) månader efter det att den ersättningsgrundande omständigheten upptäckts eller borde ha upptäckts.

## 13 Stängning av Anslutningen

13.1 Stängning av Anslutningen innebär att Kundens trafik bryts till dess att det förhållande som påkallat stängningen upphör.

13.2 Skellefteå Kraft får, utan att det påverkar Skellefteå Krafts övriga rättigheter, efter skriftligt meddelande till Kunden stänga Anslutningen om:

- a. Kunden trots påminnelse ej betalat avgift eller annan ersättning inom tio (10) bankdagar från påminnelsen, varvid avstängningen får ske tidigast tio (10) arbetsdagar efter aviseringen.
- b. Kunden trots begäran därom ej kopplat ur egen utrustning som stör annans eller nättrafiken i övrigt.
- c. Skellefteå Kraft ej inom skälig tid medges möjlighet att undersöka och/eller åtgärda egen eller Kundens anslutna utrustning.
- d. För det fall Skellefteå Kraft har anledning att befara brott eller



annat missbruk av Stadsnätet äger Skellefteå Kraft rätt att avstänga Kunden från Stadsnätet till dess att det klarlagts huruvida missbruk förekommit eller ej.

13.3 Rätt att stänga Anslutningen föreligger inte om såväl Kundens försummelse som verkningarna därav är av ringa betydelse.

#### 14 Avtalstid och uppsägning

14.1 Avtalet träder i kraft i enlighet med punkt 1.5 och gäller 60 månader. Därefter förlängs avtalet tills vidare med sex (6) månaders ömsesidig uppsägningstid.

14.2 Ångerrätt: När privatperson köper en tjänst på distans eller ingår avtal med en näringsidkare utanför dennes affärslokaler har privatpersonen enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler rätt att ångra köpet. Ångerrätten gäller i 14 dagar från den dag fastighetsägaren, förutsatt att fastighetsägaren är en privatperson, har fått orderbekräftelsen. Vill en fastighetsägare som är privatperson utöva ångerrätten ska denne till Skellefteå Kraft sända ett klart och tydligt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet (t.ex. via telefon eller ett brev avsänt per post eller e-post). Sådant meddelande ska sändas innan ångerfristen på 14 dagar har löpt ut. Av meddelandet ska framgå fastighetsägarens namn, adress, telefonnummer och e-postadress. Fastighetsägaren kan också elektronisk fylla i en standardblankett för utövande av ångerrätt. Denna finns att ladda ner på konsumentverkets webbplats [https://www.konsumentverket.se/contentassets/c78f43844da74c7786821d8d12a98b5a/angerblankett\\_konsumentverket\\_150817.pdf](https://www.konsumentverket.se/contentassets/c78f43844da74c7786821d8d12a98b5a/angerblankett_konsumentverket_150817.pdf)

Meddelande om utövande av ångerrätt ska skickas till Skellefteå Kraft Fibernät AB, Kanalgatan 71, Skellefteå, via e-post till [mailto:bredband\\_support@skekraft.se](mailto:bredband_support@skekraft.se) eller via telefon: 0910-77 25 50.

#### 15 Förtida uppsägning

15.1 Envar part äger rätt att uppsäga Avtalet med omedelbar verkan, om den andra parten begår väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidtaga rättelse inom trettio (30) dagar från skriftlig anmaning därom, med hänvisning till denna punkt. Sådant förhållande som berättigar Skellefteå Kraft att stänga Anslutningen enligt punkt 13.2 a – d skall alltid vara att anse som ett väsentligt kontraktsbrott oberoende av om Skellefteå Kraft utfört stängning eller ej.

15.2 Skellefteå Kraft äger rätt till förtida uppsägning av Avtalet under gällande avtalstid på 60 månader vilken definieras i punkt 14.1. Orsak kan exempelvis vara vid större verksamhetsförändringar, myndighetsbeslut, med mera, som omöjliggör fortsatt upprätthållande av leverans enligt gällande Avtal. I sådana fall skall Skellefteå Kraft återbetala anslutningsavgiften.

#### 16 Överlåtelse av Avtalet

16.1 Skellefteå Kraft äger rätt att utan Kundens samtycke överlåta Avtalet till annat bolag, förutsatt att det övertagande bolaget kan förväntas fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet på ett för Kunden tillfredsställande sätt.

#### 17 Force majeure

17.1 Om part förhindras att fullgöra detta Avtal av omständighet utanför dennes kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid Avtalets träffande, och vars följderna

inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, skall detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från påföljd.

17.2 Exempel på omständigheter som här avses är: arbetskonflikt; eldsvåda; krig, mobilisering eller oförutsedda militärinkallelser av större omfattning; rekvisition; beslag; inbrott; uppror och upplopp; myndighetsbestämmelser; import- och exportrestriktioner; valutarestriktioner; knapphet på transportmedel; allmän varuknapphet; extrema väderleksförhållanden; och/eller försening i leveranser från underleverantörer på grund av omständigheter som angivits i denna punkt.

17.3 Det åligger part, som önskar åberopa viss ovan angiven omständighet att utan dröjsmål, skriftligen underrätta den andra parten om uppkomsten därav liksom om dess upphörande. Om Avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än tre (3) månader på grund av viss ovan angiven omständighet äger den andre parten, utan ersättningsskyldighet, rätt att skriftligen frånträda Avtalet.

## 18 Områdesprojekt

18.1 Gäller Avtalet en fastighet inom ett områdesprojekt/byaprojekt i ett område som sedan tidigare inte är utbyggt måste en viss anslutningsgrad uppnås innan beslut om utbyggnad tas. Nivån på anslutningsgraden specificeras i det separata avtalet för varje område. Om anslutningsgraden inte nås i det aktuella området har Skellefteå Kraft rätt att frånträda avtalet utan kostnad.

## 19 Giltighet och ändringar

19.1 Dessa Allmänna villkor gäller tills vidare från och med ovan angivet datum och ersätter tidigare gällande villkor.

19.2 Skellefteå Kraft äger rätt att ensidigt besluta om ändring av dessa Allmänna villkor efter att bindningstiden på 60 månader har löpt ut. Sådan ändring träder i kraft och blir bindande för Kunden sextio (60) dagar efter det att denne erhållit skriftligt meddelande därom.

19.3 Om Kunden inte accepterar ändring enligt ovan har denne rätt att skriftligen säga upp Avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande. Sådan uppsägning kan ske senast trettio (30) dagar före ändringens ikraftträdande.

## 20 Meddelanden

20.1 Kunden skall uppge den adress till vilken Kunden önskar att Skellefteå Kraft skall sända faktura och andra meddelanden. Om inte annat angivits ovan skall meddelanden ske skriftligen genom brev eller e-post till parternas i Beställningsbekräftelsen angivna eller senare genom skriftligt meddelande till motparten ändrade adresser.

20.2 Meddelande skall anses ha kommit mottagaren tillhanda senast tre dagar efter avsändandet till den angivna adressen, eller till e-postadress som uppgetts, om det inte framstår som sannolikt att meddelandet anlant efter denna tidpunkt.

## 21 Tvist

21.1 Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta Avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall om möjligt lösas genom förhandlingar mellan parterna. Kunden kan vända sig till Telekområdgivarna för





juridisk rådgivning och medling. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av Kunden i Allmänna Reklamationsnämnden eller i allmän domstol.