

Allmänna villkor för konsumenter

Inkl. särskilda villkor för kommunikationstjänster, utrustning samt information om ångerrätt.

Gäller fr.o.m. 2024-03-01 och tills vidare.

1. Allmänt

- 1.1 TH1NG AB, org.nr: 556964-8156 ("TH1NG") levererar kommunikationstjänst(-er) ("Tjänsten" eller "Tjänster") och utrustning ("Utrustning") till konsumenter ("Kunden") i enlighet med dessa allmänna villkor, och i förekommande fall särskilda villkor, som utgör en del av avtalet mellan TH1NG och Kunden ("Avtalet").
- 1.2 Tjänstens innehåll anges närmare i vid var tid gällande tjänstebeskrivning på th1ng.se ("Webbplatsen").
- 1.3 De allmänna villkoren tillämpas även på kompletterande tjänster som Kunden och TH1NG avtalar om efter att Avtalet har ingåtts. 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 fysiska personer kan stå som betalningsmottagare för privataabonnemang.

2. Ingånget Avtal och ångerrätt

- 2.1 För att ingå Avtalet med TH1NG ska Kunden vara myndig eller ha förmyndares samtycke.
- 2.2 Avtalet mellan Kunden och TH1NG omfattar:
 - (i) TH1NGs bekräftelse på Kundens beställning av Tjänsten.
 - (ii) TH1NGs särskilda tjänstespecifika villkor.
 - (iii) Dessa allmänna villkor.

Vid eventuella motstridigheter mellan ovanstående dokument, ska de gälla enligt ovan angiven ordning.

- 2.3 Avtalet anses vara ingånget när Kunden har gjort beställning och TH1NG har bekräftat Kundens beställning via e-post, Webbplatsen, 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 Webbplatsen eller webbportal, har Kunden rätt att frånträda Avtalet enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

3. Kreditprövning

- 3.1 TH1NG äger rätt att efter Kundens beställning göra sedvanlig kreditprövning. Om det finns befogad anledning, äger TH1NG rätt att under Avtalets löptid göra ny kreditprövning.
- 3.2 TH1NG förbehåller sig rätten att vid bristfällig kreditvärdighet hos Kunden inkräva godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning.
- 3.3 TH1NG förbehåller sig rätten att vid bristfällig kreditvärdighet hos Kunden neka hela eller delar av Avtalet, se punkt 12.1.

4. Avgifter och betalning

- 4.1 Tjänsten kan bestå av löpande månadsavgifter ("Månadsavgift"), engångsavgifter samt faktureringsavgifter. Kunden ska erlägga avgifter i enlighet med vad som anges i avtalsvillkoren för respektive Tjänst och/eller Utrustning samt Månadsavgift enligt vid var tid gällande prislista.
- 4.2 Om inte annat har avtalats ska Månadsavgiften betalas för en (1) eller tre (3) månader i förskott.

- 4.3 Om Kunden har valt att få e-postfaktura och Kundens angivna e-postadress är felaktig, eller om fakturan annars inte kommer fram till Kundens e-postadress, har TH1NG rätt att mot avgift istället skicka en pappersfaktura.
- 4.4 Kunden är skyldig att betala fakturerat belopp inom den tid och på det sätt som anges på Kundens faktura och/eller på Webbplatsen.
- 4.5 Om betalning inte är TH1NG, eller den TH1NG angivit som betalningsmottagare, tillhanda senast på den förfallodag som anges på fakturan, har TH1NG rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen samt rätt till påminnelse- och inkassoavgift enligt lag.
- 4.6 Om TH1NG inte har fakturerat Kunden för avgifter som framgår av Avtalet, äger TH1NG, enligt gällande lagstiftning, rätt att fakturera retroaktivt för en period om tre (3) år.

5. Meddelanden till Kunden

- 5.1 E-postmeddelande till av Kunden angiven e-postadress ska anses ha nått Kunden samma dag som avsändandet sker.
- 5.2 Brev som har sänts till Kundens senast uppgivna postadress ska anses ha nått den mottagande parten tre (3) vardagar efter avsändandet.
- 5.3 SMS som har sänts till det telefonnummer som Kunden uppgivit till TH1NG 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 TH1NGs kundservice är inte skyldig att avhjälpa fel eller lämna support i frågor om datorutrustning, nätverkskort, routers, telefoner, operativsystem eller programvara som inte tillhandahållits av TH1NG.
- 6.2 På Webbplatsen finns angivet under vilka tider och på vilka sätt som kundservice finns tillgänglig.
- 6.3 TH1NG äger rätt att genomföra uppdateringar, underhåll och ändringar av sådan utrustning som är tillhandahållen eller anvisad av TH1NG 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 privat bruk och normal användning av Kunden samt personer i Kundens hushåll. Kunden får t.ex. 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 TH1NG 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 TH1NGs kundservice.
- 7.6 Kunden ansvarar även för obehörig användning av Tjänsten om Kunden brutit i sina skyldigheter enligt ovan eller om Kunden uppsåtligt eller av vårdslöshet gett obehörig tillgång till Tjänsten.
- 7.7 Kunden är alltid skyldig att betala Månadsavgiften för Tjänsten, 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 till TH1NGs kundservice, eller på annat sätt som TH1NG, vid var tid, anvisar.
- 8.2 TH1NG är inte ansvarig för fel eller avbrott i Tjänsten som beror på Kunden eller annat förhållande som inte beror på TH1NG. TH1NG är vidare inte ansvarig för fel eller avbrott under a) tid som TH1NG genomför planerat samt nödvändigt underhåll av Tjänsten som TH1NG aviserat om i god tid innan, eller b) tid då Tjänsten varit avstängd med stöd av punkt 12 nedan.
- 8.3 TH1NG ska åtgärda fel eller avbrott som TH1NG svarar för inom skälig tid från Kundens felanmälan.
- 8.4 Om TH1NG efter felanmälan från Kunden åtgärdar ett fel som beror på Kunden, eller något förhållande som Kunden är ansvarig för, har TH1NG rätt till ersättning för felsökningsarbete, annat arbete samt övriga kostnader med hänsyn därtill.
- 8.5 För att TH1NG 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. TH1NG 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 TH1NG 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 p.g.a. fel i Tjänsten, och felet beror på TH1NG eller TH1NGs samarbetspartner, samt att felet har felanmälts i tid, samt att Kunden medverkat vid felsökning på det sätt som TH1NG 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 Månadsavgiften som löper från Kundens felanmälan till när tjänsten är brukbar igen.
- 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) kronor betalas inte ut.
- 8.11 Det maximala prisavdraget är begränsat till summan av Kundens Månadsavgift för den berörda Tjänsten under de senaste trettio (30) dagarna före Kundens felanmälan.

9. Ansvarsbegränsning

- 9.1 Kunden har endast rätt till ersättning för direkt skada som har uppkommit på grund av TH1NGs vårdslöshet.
- 9.2 Kunden har inte rätt till ersättning för indirekta skador, t.ex. utebliven vinst, extra kostnader för datatrafik eller andra följskador. Kunden äger således inte rätt till ersättning eller skadestånd för skador som uppstår som följd av bristande funktionalitet i Tjänsten och/eller i Utrustningen.

- 9.3 TH1NGs Tjänster kan göra det möjligt för Kunden att via internet ta del av och/eller skicka information av olika slag. Som leverantör av dessa Tjänster är TH1NG neutral, vilket innebär att TH1NG inte kontrollerar eller värderar innehållet i den information som Kunden skickar och/eller tar emot. Som neutral leverantör ansvarar TH1NG 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 TH1NG tillhandahåller Kunden, ansvarar TH1NG inte heller för skada som orsakats av skadlig kod, såsom, men inte uteslutande, datavirus, annat obehörigt intrång, försening, förvanskning eller förlust av data som uppkommer vid användning av Tjänsten.
- 9.5 TH1NG ansvarar inte för skadeståndsskyldighet gentemot tredje man.
- 9.6 Begränsningarna i TH1NGs ansvar enligt punkt 9.1-9.5 ovan gäller inte om TH1NG orsakat skadan med uppsåt eller genom grov vårdslöshet eller om TH1NG är ansvarigt enligt lag.

10. Avtalstid, bindningstid och uppsägningstid

- 10.1 Om inget annat sägs i dessa allmänna villkor, eller följer av Avtalet, löper Avtalet tills vidare med en ömsesidig uppsägningstid om en (1) månad.
 - 10.1.1 För larmtjänster gäller en ömsesidig uppsägningstid om tre (3) månader.
- 10.2 Om Kunden avslutar Avtalet under pågående bindningstid, är Kunden fortfarande skyldig att erlägga betalning för Månadsavgiften för återstående bindningstid.

11. Uppsägning av Avtal på Kundens begäran

- 11.1 Om uppsägning sker på Kundens begäran, rekommenderas Kunden att kontakta TH1NGs kundservice i enlighet med de kontaktvägar som finns beskrivna på Webbplatsen. Om TH1NG har skäl att kontrollera riktigheten av uppsägningen, äger TH1NG rätten att begära att denna bekräftas skriftligen. Uppsägning av Kunden ska skriftligen bekräftas av TH1NG med besked om datum för Avtalets upphörande.
- 11.2 Om ändring av dessa allmänna villkor, andra villkor eller avgifter 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 TH1NG eller företrädare för Kundens dödsbo mot uppvisande av bestyrkt kopia av dödsfallsintyg säga upp Avtalet till upphörande vid utgången av den kalendermånad när TH1NG får vetskap om dödsfallet. I annat fall övergår Avtalet att gälla gentemot dödsboet.

12. Uppsägning och avstängning av Tjänsten

- 12.1 Om TH1NG, efter kreditprovning eller på annat vis, har befogad anledning att ifrågasätta Kundens betalningsförmåga, har TH1NG rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.
- 12.2 Om TH1NGs rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten till den fastighet där Tjänsten nyttjas upphör till följd av att TH1NGs avtal om anslutning till fastigheten upphör att gälla, äger TH1NG 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 TH1NG med fog misstänker att Kunden inte nyttjar Tjänsten för normalt privat bruk, eller annars använder Tjänsten i strid med Avtalet, äger TH1NG rätt att omedelbart stänga av Tjänsten – om TH1NG finner det lämpligt. Till icke-normalt privat bruk anses ex. olika typer av samtrafik, orsakande av skada eller störning som drabbar TH1NG, TH1NGs system eller annan genom ex. 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 TH1NG 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 TH1NG rätt att debitera Kunden en administrativ avgift.
- 12.8 Om TH1NG 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 TH1NG eller tredje man, äger TH1NG rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Innan uppsägning sker ska Kunden erhålla möjlighet att omedelbart vidta rättelse om så är möjligt.
- 12.9 TH1NG äger alltid rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Tjänsten stängts av med stöd av förutsättningar enligt punkten 12.8 och Kunden inte vidtagit rättelse inom godtagbar tid. Om TH1NG säger upp Avtalet enligt denna punkt, är Kunden även skyldig att ersätta den skada som TH1NG lidit p.g.a. Kundens avtalsbrott.
- 12.10 TH1NG 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 TH1NG. Begäran om överlåtelse ska göras på det sätt som finns angivet på Webbplatsen. Vid överlåtelse förbehåller sig TH1NG rätten att ta ut en administrativ avgift.
- 13.2 TH1NG 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 de kontaktuppgifter Kunden har förmedlat till TH1NG är korrekt. Kunden ska meddela TH1NG om ändringar av besöks-, post-, faktura- och e-postadress och andra kontaktuppgifter samt uppgifter om leverans av Tjänsten i god tid innan, men senast omedelbart efter, att ändring av uppgifterna sker.
- 14.2 Kunden är ansvarig för nyttjandet av Tjänsten på den adress till vilken Tjänsten levereras enligt de uppgifter Kunden lämnat till TH1NG. Kunden uppmanas därför att i god tid meddela TH1NG om förändringar enligt punkten 14.1.
- 14.3 Kunden är skyldig att fullfölja Avtalet även om Kunden flyttar till en ny adress.

- 14.4 Om Kunden önskar att leverans av Tjänsten flyttas till Kundens nya adress, ska Kunden meddela detta till TH1NG senast trettio (30) dagar i förväg. Därefter meddelar TH1NG om Tjänsten kan levereras till Kundens nya adress. TH1NG tar inget ansvar för avbrott i leverans av Tjänsten i samband med flyttning av leveransadress som beror på att TH1NG har fått nödvändiga uppgifter från Kunden för sent.
- 14.5 TH1NG förbehåller sig rätten att debitera en särskild flyttavgift, enligt vid var tid gällande prislista.
- 14.6 Om Kunden har kvar bindningstid på Avtalet och flyttar till en annan adress, äger TH1NG 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 Webbplatsen, brev eller e-post 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 punkten 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. TH1NG 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 TH1NG 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 försvåras av omständighet som parten inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet kan bl.a. anses blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, 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 TH1NG 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.