

Trygg Surf Allmänna Villkor för Konsumenter

Senast uppdaterad 2022-10-01

Allmänt

Dessa allmänna villkor gäller mellan Trygg Surf Sverige AB, organisationsnummer 559390-1829 ("Trygg Surf") och en fysisk person som köper/abonnerar på en eller flera av Trygg Surfs tjänster eller varor för privatpersoner ("Kunden"). För att bli kund hos Trygg Surf måste kunden acceptera dessa allmänna villkor. Genom att använda Tjänsten godkänner du Villkoren. Om du inte godkänner Villkoren, kan du inte använda Tjänsten. Dessa allmänna villkor kan kompletteras med ytterligare villkor som specificeras i samband med varje tjänst som Trygg Surf erbjuder och som kan skilja sig från dessa allmänna villkor.

Ändring av Villkoren

Vi förbehåller oss rätten att när som helst ändra Villkoren. Vid ändringar av Villkoren, kommer vi att meddela dig via e-post. Vi kommer då att informera dig om att det är viktigt att invända om du inte godkänner ändringarna. Om vi inte får en sådan invändning inom trettio (30) kalenderdagar efter det att ändringarna meddelades kommer vi att anta att du godkänner dem. Vi kommer också anta att du godkänner ändringarna i de fall du ingår ett avtal med oss, genom att exempelvis fortsätta använda Tjänsten, efter att de nya villkoren har börjat gälla. Den senaste versionen av Villkoren kommer att finnas tillgänglig på Hemsidan.

Beskrivning av Tjänsten

Vi tillhandahåller Bredbandsuppkoppling, VPN, Antivirus och ID-Skydd ("Tjänsten"). Mer information om Tjänsten finns på Hemsidan.

Beställning av Tjänsten

Tjänsten beställs i enlighet med instruktionerna på Hemsidan.

Din beställning har bekräftats när vi skickar en avtalsbekräftelse/välkomstbrev via e-post. När en orderbekräftelse har skickats har du ingått ett avtal med oss. Skulle det inte gå att bekräfta din beställning kommer vi informera dig om detta skriftligen och inte debitera dig något.

Avtalets längd

Avtalet gäller under en inledande avtalsperiod om 24 månader från startdatumet. Om inte Kunden eller Trygg Surf säger upp Avtalet senast en månad före avtalsperiodens slut gäller Avtalet därefter tillsvidare med en månads uppsägningstid.

Dina Skyldigheter

Kunden

Vi erbjuder Tjänsten till konsumenter (såsom definierat under nationell lagstiftning).

Du får inte köpa Tjänsten eller använda Funktionerna om du är under arton (18) år, om det inte har godkänts av din vårdnadshavare.

Det är kundens ansvar att säga upp befintligt avtal med tidigare leverantör/leverantörer. Trygg Surf kan inte säga upp abonnemang eller avtal i kundens namn. Det är även kundens ansvar att förmedla eventuell framskjuten start av beställd tjänst till Trygg Surf.

Det är kundens skyldighet att se till att fibersignalen inte är blockerat av tidigare leverantör.

Användning av Funktionerna

När du använder Funktionerna måste du alltid följa gällande lagstiftning (såsom brottsbalken, kamerabevakningslagen och dataskyddsförordningen), förordningar och myndighetsföreskrifter. Framför allt får du inte använda Hemsidan på annat sätt än genom de gränssnitt som tillhandahålls av oss och som uttryckligen tillåts enligt Villkoren. Du får inte använda Funktionerna på något sätt som strider mot våra, eller någon tredje parts, rättigheter eller intressen. Du åtar dig att följa samtliga instruktioner och rekommendationer som du från tid till annan får av oss.

Vi kan komma att tillfälligt begränsa åtkomsten till Funktionerna för att:

- Åtgärda tekniska problem eller göra mindre tekniska uppdateringar; eller
- Uppdatera ändringar av Funktionerna för att uppfylla ändringar i tillämpliga lagar och myndighetskrav.

Om vi behöver begränsa åtkomsten till Tjänsten kommer vi att kontakta dig i förväg. Detta gäller dock inte vid problem som är brådskande eller vid en nödsituation.

Anmälan av adress och kontaktuppgifter

Kunden har ansvar för att Trygg Surf till var tid har korrekta kontaktuppgifter till denne. Kunden ska informera Trygg Surf om aktuella och ändrade kontaktuppgifter, såsom adress, telefonnummer och e-postadress, genom att kontakta kundservice. Trygg Surf kommer att börja använda den nya adressen för fakturering och kundinformation inom 14 dagar efter att anmälan har mottagits.

Flytt Under förutsättning att Trygg Surf har teknisk möjlighet att tillgodose sådan begäran har Kunden som flyttar till annan adress rätt att få Tjänsten levererad till den nya adressen. Vid sådana fall då byte till annan Tjänst krävs har Trygg Surf rätt att debitera Kunden en avgift enligt gällande prislista samt eventuella

kostnader för ny installation, anslutning och startavgift. Priset för bredbandstjänst kan också komma att ändras med anledning av flytt. Med undantag för vad som framgår ovan gäller Avtalet oförändrat. För de fall då Trygg Surf inte har möjlighet att leverera Tjänsten till den nya adressen gäller ordinarie uppsägningstid enligt avtalslängd.

Pris och Betalning

Prisuppgifter

Betalning för användningen av Tjänsten görs periodvis i förskott eller i efterskott. Varje betalning täcker en Abonnemangsperiod under vilken du har tillgång till Tjänsten.

Du ska betala alla tillämpliga avgifter på det sätt som beskrivs på Hemsidan för den Tjänst som du har valt. Priserna för Tjänsten anges i ditt avtal och inkluderar specificerade leveranskostnader, mervärdesskatt eller andra avgifter och skatter. Priset för Tjänsten är det som avtalades med vår agent när du genomförde din beställning. Du har även fått en skriftlig kopia på den överenskommelsen skickad till dig som ett välkomstbrev/order-erkännande, om du ej mottagit detta ber vi dig att kontakta oss omgående.

Vi har rätt att ändra priserna för Tjänsten löpande enligt de villkor som avtalats med dig. Har vi avtalat om bindningstid med prisgaranti så är du garanterad det fasta priset över hela avtalets löptid, Om vi ändrar priserna kommer vi att meddela dig om detta i förväg. De ändrade priserna börjar gälla från första dagen på nästkommande Abonnemangsperiod som följer det datum då priserna ändrades. Genom att fortsätta använda Tjänsten efter att prisändringen träder i kraft är du bunden av de nya priserna. Du har rätt att närsomhelst avsluta ditt abonnemang och kommer då fortsatt ha tillgång till Tjänsten under resterande del av din pågående Abonnemangsperiod.

Betalningsuppgifter

Du kan betala för Tjänsten på de sätt som anges nedan.

Vi erbjuder betalningsmöjligheter:

- e-postfaktura 15 dagar netto (0 kronor)
- Postal faktura 15 dagar netto (49 kronor)
- förskottsfaktura vid ej godkänd kreditprövning (betalas senast 10 dagar förskott) (49kr)

För betalning gäller villkor (15 dagar netto). Du kan bli ombedd att identifiera dig och en kreditupplysning kan begäras i syfte att verka för en ansvarsfull kredit. Vi har ingen tillgång till betalningsuppgifter eller lagrar någon sådan information i de fall en tredjepartsleverantör används för betalning.

Vi kan fakturera dig för Tjänsten i förväg eller i efterskott, med den frekvens som överenskommits för den avtalade perioden. Du godkänner att vi skickar fysiska/elektroniska fakturor till den postadress/e-postadress som du angett när du gjorde din beställning av Tjänsten. Du är skyldig att hålla alla betaluppgifter korrekta och uppdaterade.

Vi har rätt att utföra en kreditkontroll när det behövs för att kunna erbjuda dig en kredit.

Om Kunden betalat för mycket till Trygg Surf korrigeras skillnaden genom avdrag på kommande månadsavgift.

Du åtar dig att betala inom den angivna tiden för den betalningsmetod som du valt. En försenad betalning kan medföra förseningsavgifter och ränta enligt räntelagen.

Inkassokostnad 180 SEK, Påminnelseavgift 60 SEK, Aviavgift 49 SEK.

Vårt Ansvar

Ansvar

Vi ansvarar, i förekommande fall, för att vi:

- Levererar Tjänsten på ett professionellt sätt och med korrekt och nödvändig kompetens.
- Tar tillvara på dina intressen och konsulterar dig för att undvika missförstånd när så är nödvändigt.
- Säkerställer att Tjänsten inte utförs på ett sätt som strider mot tillämplig lagstiftning.
- Avråder dig från att använda Tjänsten om den inte skulle vara till nytta för dig.

Fel

Tjänsten är felaktigt om:

- Vi inte har utfört Tjänsten i enlighet med tillämpliga säkerhetsföreskrifter eller i strid mot produktansvarslagen eller konsumenttjänstlagen.
- Tjänsten inte stämmer överens med vad vi har avtalat om.
- Resultatet inte stämmer överens med den information som vi gett i vår marknadsföring eller annars lovat dig i vårt avtal med dig.

Reklamation

Om du anser att Tjänsten är felaktig kan du reklamera genom att meddela oss via våra Kontaktuppgifter. Du måste reklamera inom rimlig tid (inom två (2) månader anses alltid vara rimlig tid). Du kan inte reklamera fel som upptäcks senare än tre (3) år efter Tjänstens slutförande.

Hävning

Om du häver Tjänsten innan den har slutförts har vi rätt till ersättning för den del av Tjänsten som redan har utförts samt för arbete som måste utföras trots

avbeställningen. Vi har vidare rätt till ersättning för förluster i form av kostnader för den återstående delen av Tjänsten samt ersättning för förluster i övrigt på grund av att vi har underlåtit att ta på oss annat uppdrag.

Tredjepartstjänster som del av tjänsten

Ibland använder vi tjänster och/eller produkter från tredjepartsleverantörer. Dessa leverantörer agerar utanför vår kontroll och vi är inte ansvariga för eventuella skador som orsakats på grund av en handling eller en underlåtenhet som är hänförlig till sådan leverantör.

Vi tillhandahåller endast Tjänsten för ditt privata bruk. Du får inte använda Tjänsten i kommersiella syften och/eller för affärs- och återförsäljningsändamål.

Fel och dröjsmål utanför vår kontroll (force majeure)

Vi ansvarar inte för dröjsmål och fel utanför vår kontroll. Om våra leverantörer hamnar i dröjsmål på grund av en händelse utanför vår kontroll, kommer vi att meddela dig om detta så snart som möjligt och vidta åtgärder för att minimera skadan av dröjsmålet. Om vi har uppfyllt detta ansvarar vi inte för fel och dröjsmål orsakade av händelsen, men om det finns risk för att ett väsentligt fel eller dröjsmål uppstår kan du kontakta oss för att avsluta avtalet och få en återbetalning för den del av Tjänsten som du har betalat för men inte fått.

Ångerrätt

Ångerrätt

Enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen) har du ångerrätt i fjorton (14) dagar, räknat från den dagen du köpte Tjänsten.

För att utöva din ångerrätt måste du informera oss om att du ångrar köpet genom att lämna ett tydligt, skriftligt meddelande om

detta. Vänligen kontakta oss via våra Kontaktuppgifter eller använd Konsumentverkets ångerblankett som du hittar [här](#).

För att uppfylla tidsfristen för ångerrätten räcker det att du skickar in ditt skriftliga meddelande om att du vill utöva ångerrätten innan ångerfristen har löpt ut.

Undantag från ångerrätt

Din ångerrätt som konsument enligt distansavtalslagen gäller inte om Tjänsten har fullgjorts efter att du uttryckligen har samtyckt till a) att vi börjar utföra Tjänsten under ångerfristen och b) att din ångerrätt då inte gäller.

Återbetalning

Om inget annat anges i dessa Villkor har du inte rätt till återbetalning för att returnera ett abonnemang eller värdecheckar för något delvis använt abonnemang eller värdecheckar på grund av att du är missnöjd med Tjänsten och/eller Funktionerna.

Gällande produkter och Funktioner som är digitala och som inte tillhandahålls via ett fysiskt medium direkt efter köpet, erbjuder vi inte returrätt (återbetalning av abonnemangsavgiften) såvida inte ångerrätt är tillämpligt enligt avsnitt "Ångerrätt".

Personuppgifter

Vi behandlar dina personuppgifter i enlighet med vår Integritetspolicy.

Immateriella Rättigheter

Våra rättigheter

Hemsidan ägs och administreras av Trygg Surf. Alla upphovsrätter, varumärken, varunamn, loggor och andra immateriella eller industriella rättigheter som innehas eller används av oss samt de som är inkluderade i våra Funktioner (inklusive titlar, grafiska bilder, ikoner, skript, källkoder osv.) är vår

egen, eller annan licensgivares, egendom och får inte återskapas, distribueras, säljas, användas, ändras, kopieras, begränsas eller användas (helt eller delvis) utan vårt uttryckliga skriftliga samtycke.

Respekt för vår egendom

Du får inte, oavsett ändamål, manipulera, försöka få obehörig åtkomst till, ändra, hacka, laga eller på annat sätt justera något av våra material, hårdvara, källkoder eller information.

Respekt för våra immateriella rättigheter

Tjänsten och annan information, inklusive alla tillhörande immateriella rättigheter, som tillhandahålls och tillgängliggörs av oss utgör vår exklusiva egendom. Du får inte använda vår exklusiva egendom i något kommersiellt syfte eller för annat ändamål utan vårt skriftliga samtycke.

Tillämplig lag

Svensk lag ska tillämpas på dessa Villkor och vårt rättsförhållande i övrigt.

Klagomål och Tvister

Om du har några klagomål, vänligen kontakta vår support genom att skicka ett e-postmeddelande till support@tryggsurf.se.

Vi kommer alltid att i första hand försöka lösa dina klagomål genom diskussioner mellan dig och vår support. Vid händelse av ett klagomål eller en tvist har du dock alltid rätt att kontakta Allmänna reklamationsnämnden.

Tvist avseende tolkning och tillämpning av dessa Villkor ska lösas av Allmänna reklamationsnämnden eller av behörig domstol.

Du har även möjlighet att skicka ditt klagomål till EU:s plattform för tvistlösning online (ODR-plattformen). ODR-plattformen hittar du här: www.ec.europa.eu/consumers/odr

Bolagsinformation

Trygg Surf Sverige AB är registrerat i Sverige.

Registrerad adress: Sveavägen 166, 113 46 Stockholm

Organisationsnummer: 559390-1829

Momsregistreringsnummer: SE559390182901