

# Tjänstespecifika villkor för Kungälvspaketet

gäller kunder till Kungälv Energi Kungälvspaketet Start

Villkor gäller från och med 2024-01-01 (version 1.0)

## 1. Omfattning

För Internetanslutning gäller Kungälv Energi Stadsnät (nedan kallad Kungälv Energi) Allmänna villkor med följande ändringar och tillägg. Genom levererad produkt får Kunden tillgång till Internettjänst till, av Kunden angiven anslutningsadress, inom Kungälv Energis täckningsområde.

Internetförbindelsens bandbredd anges i Avtalet.

För att produkten Internet ska kunna användas förutsätts att anslutningsadressen har möjlighet att beställa tjänster från Kungälv Energi och har nödvändig aktiv utrustning.

## 2. Definitioner

Avtalet: Kungälv Energi och Kundens Avtal som ingås vid beställningstillfället  
Parter: Utgörs av Kund och Kungälv Energi.

Produkten: Den produkt som Kungälv Energi tillhandahåller Kunden enligt Avtalet.

Produktbeskrivning: Beskrivning av produktens innehåll och tekniska realisering.

## 3. Anslutning och installation

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

Tjänstens namn indikerar den maximala Internethastigheten. Kund accepterar att kundspecifika omständigheter som tidpunkt och andra aktiva tjänster påverkar faktisk Internethastighet och att maxhastigheten inte vid alla tidpunkter kan garanteras. Ett intervall mellan 50 och 100% av Internet-tjänstens maximala hastighet anses vara en acceptabel leveransnivå.

## 4. Teknisk lösning

Kungälv Energi förbehåller sig rätten att ändra produktbeskrivning och den tekniska systemlösningen för produkten om inte annat skriftligen överenskommit. 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 [fristline@kungalvenergi.se](mailto:fristline@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. SN BAS innefattar en garanterad tillgänglighet på 99,5 %.

## 7. Tjänsteinnehåll

Kungälvspaketet Start

Hastighet: 100/100 Mbit/s

IP adress: Dynamisk IP-adress ingår

Bindningstid: 0 mån

Uppsägningstid: 1 mån

Mailkonto: Nej

Lagringsutrymme: Nej

Brandvägg: Nej

Virussydd: 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 AB

Telefon: 0303-23 93 00

E-post: [info@kungalvenergi.se](mailto:info@kungalvenergi.se)

Postadress: Box 515 442 15 Kungälv

Besöksadress: Byggmästaregatan 5 442 34 Kungälv