

### A Internetaccess för BRF & fastighetsägare

#### 1 Om Tjänsten

- 1.1 Tjänsten omfattar anslutning till internet, inklusive anslutning mellan Fastighetsnätet och Bahnhof's nät.
- 1.2 Tjänsten ska anses vara avtalets huvudtjänst. Eventuella andra tjänster i avtalet ska anses vara tilläggstjänster.
- 1.3 I de fall privatpersoner får tillgång till Tjänster för privatpersoner inom ramen för Avtalet så ska Bahnhof's Allmänna och särskilda villkor för privatkunder ska tillämpas för dessa Tjänster.

#### 2 Avtalstid

- 2.1 Uppsägningstid tre (3) månader. Efter avtalstiden förlängs avtalstiden automatiskt löpande med tre (3) månaders uppsägningstid.

#### 3 Bahnhof's åtaganden och skyldigheter

- 3.1 Bahnhof ska i förekommande fall stå för och installera utrustning som är nödvändig för anslutning av Fastighetsnätet till Bahnhof's nät, t ex switchar.
- 3.2 Utrustning som Bahnhof levererar och installerar, som är avsedd för Slut användare och som ska tillhöra Kunden har garanti ett (1) år och reklamationsrätt tre (3) år. Bahnhof är inte ansvarig för fel på sådan utrustning som beror på åverkan, vanvård eller felaktig användning.

#### 4 Hastighet

- 4.1 Angiven överföringshastighet för Tjänsten är ungefärlig. Faktisk hastighet kan variera bl a beroende på avståndet mellan Kundens anslutningspunkt och Bahnhof's anslutna utrustning (vid närmaste telestation eller motsvarande) och kvaliteten på kabeln fram till Bahnhof's anslutna utrustning.
- 4.2 Bahnhof svarar inte för begränsningar i hastighet som är hänförliga till nät som inte ägs eller kontrolleras av Bahnhof.

#### 5 Kundens åtaganden och skyldigheten

- 5.1 Om Tjänsten ska levereras i befintligt Fastighetsnät så ansvarar Kunden för att Fastighetsnätet fungerar för leverans av Tjänsten. Om ett fungerande Fastighetsnät saknas så ska Kunden skyndsamt och på egen bekostnad se till att det åtgärdas. Om det tar mer än tre (3) månader så har Bahnhof rätt att debitera för Tjänster som om ett fungerande fastighetsnät fanns.
- 5.2 Kunden ska ge Bahnhof kostnadsfri tillgång till Fastighetsnät för leverans av Tjänster.
- 5.3 Kundens ansvarar för att fungerande anslutningar finns mellan Avlämningspunkt och Anslutningspunkt och mellan Anslutningspunkt och Fastighetsnätet.
- 5.4 Kunden ansvarar för att nödvändiga krav är uppfyllda för att Fastigheten ska kunna anslutas till Bahnhof's nät, t ex i teknikutrymmen och eluttag.
- 5.5 Kunden ska ge Bahnhof möjlighet att synas i Fastigheten, på informationstavla eller motsvarande, och ge tillträde till Fastigheten för att informera om Tjänster.
- 5.6 Kunden ska ge Bahnhof tillträde till Fastighet alla dagar kl 07-24 för service och underhåll. Kunden ska ge Bahnhof fri framkomlighet där arbeten ska utföras. Om Bahnhof efter anmaning inte får tillträde ska Kunden ersätta Bahnhof för merkostnader, t ex arbetstid och restid.

#### 6 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter

- 6.1 Om Kunden säljer eller överlåter en fastighet som omfattas av Avtalet ska Kunden säkerställa att den nye ägaren kan överta och uppfylla alla åtaganden och förpliktelser enligt Avtalet.
- 6.2 Bahnhof har vid sådan överlåtelse rätt att justera Avtalets priser till marknadsmässig nivå under återstående avtalsperiod.
- 6.3 Om den nye ägaren inte kan eller önskar överta och uppfylla alla åtaganden och förpliktelser i Avtalet så upphör Bahnhof's samtliga åtaganden och förpliktelser med omedelbar verkan, och Bahnhof har då rätt att fakturera Kunden fullt pris för återstående avtalsperiod på en faktura.

### B Installation av fastighetsnät

#### 7 Om tjänsten

- 7.1 Tjänsten omfattar installation av anslutning i fastigheten mellan Bahnhof's utrustning och kundens lokal.
- 7.2 Kunden ska ge Bahnhof tillträde till Fastigheten vardagar kl 07-17 för installation av Fastighetsnät. Om Bahnhof efter anmaning inte får tillträde ska Kunden ersätta Bahnhof för merkostnader, t ex arbetstid och restid.
- 7.3 Bahnhof har rätt att debitera Kunden för merkostnader vid sådan installation som Bahnhof bedömer kräver mer arbete än normalt, t ex vid längre avstånd än 100 meter till kundens lokal, vid högre takhöjd än tre (3) meter, vid avsaknad av kanalisation, eller om hissförare eller hyra av sax-lift är nödvändigt.

### C TV

#### 8 Om Tjänsten

- 8.1 Tjänsten levereras med Bahnhof's från tid till annan gällande kanalutbud.
- 8.2 Bahnhof har rätt att ändra i, lägga till och ta bort tilläggstjänster anknutna till Tjänsten.
- 8.3 För Tjänst gäller i övrigt Bahnhof's särskilda tjänstespecifika villkor för privatpersoner.

### D Wireless Buildings (WiFi)

#### 9 Om Tjänsten

- 9.1 Bahnhof ska leverera trådlös anslutning via WiFi för gemensamma ytor i Fastigheten enligt beskrivning i Avtalet.
- 9.2 Bahnhof ansvarar för installation, drift och underhåll av nödvändig mjuk- och hårdvara.
- 9.3 Lösningen dimensioneras för normalt användande av det antal användare som anges i avtalet, med maximalt 20 samtidiga användare per accesspunkt. Normalt användande förutsätter att varje användare har maximalt två enheter (t ex dator och mobiltelefon) anslutna samtidigt.
- 9.4 Överföringshastigheter via WiFi kan påverkas av flera faktorer, bland annat antal samtidiga användare och lokalernas planlösning, storlek och byggmaterial.
- 9.5 Tjänsten levereras givet de tekniska och övriga förutsättningar som gäller vid tjänstens driftsättande. Vid stora förändringar i dessa förutsättningar kan tjänstens funktionalitet påverkas, och kompletteringar i tjänsten kan behöva göras.

### E Service Extra

#### 10 Om Tjänsten

- 10.1 Följande Service-nivå gäller för de Tjänster som enligt Avtalet omfattas av Service Extra:

Service-nivå	Med service Extra
Garanterad tillgänglighet	99,99%
Felanmälan e-mail	24/7 365
Felanmälan telefon, vardagar kl 8-17	Ja
Felanmälan telefon, jour 24/7 365	Ja
Responsfönster	24/7 365
Responstid vard. kl 8-17	1h
Responstid, övrig tid	4h
Åtgärdstid, genomsnitt	4h

- 10.2 I Service Extra ingår även:

- a. Felavhjälpning på plats 24/7 365 om felavhjälpning på distans inte är möjlig.
- b. Reparation vid fel i anslutning mellan uttag i bostadslägenhet och Bahnhof's utrustning i samma huskropp enligt följande: inom två (2) arbetsdagar i Malmö, Göteborg, Stockholm och Umeå, och inom tre (3) arbetsdagar i övriga svenska städer. Om Bahnhof inte har åtgärdat fel inom utlovad tid har kunden rätt till kreditering av två (2) månaders avgift för Service Extra.
- c. Utökad garanti på utrustning som Bahnhof tillhandahållit och installerat hos slutkund.