

Innehållsförteckning

s.1-3 Allmänna villkor

s. 3-4 Särskilda villkor Bredband och Telefoni

s. 4 Särskilda villkor för köp av Utrustning

s. 4 Information om ångerrätt

1. Allmänt

1.1 DOFF Data Nät AB, org nr: 559104-6395 ("DDNAB") levererar internettjänster ("Tjänsten" eller "Tjänster") och utrustning ("Utrustning") till konsument ("Kunden") i enlighet med dessa allmänna och särskilda villkor som utgör en del av avtalet ("Avtalet") mellan DDNAB och Kunden.

1.2 Tjänstens närmare innehåll anges i vid var tid gällande beskrivningar på sajten www.doffdatanät.se ("Webbplatsen").

1.3 De allmänna villkoren tillämpas även på kompletterande tjänster som Kunden och DDNAB avtalar om efter det att Avtalet har träffats. 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 privatpersoner kan stå som betalningsmottagare för privataabonnemang.

2. Ingånget Avtal och ångerrätt

2.1 För att ingå Avtalet med DDNAB ska Kunden vara myndig eller ha förmyndarens samtycke.

2.2 Avtalet mellan Kunden och DDNAB omfattar: – DDNAB:s bekräftelse av Kundens beställning av Tjänsten. – DDNAB:s särskilda tjänstespecifika villkor. – Dessa allmänna villkor. Vid motstridigheter mellan ovanstående dokument gäller de sinsemellan i ovan angiven ordning.

2.3 Avtalet anses vara ingånget då Kunden har gjort beställning och DDNAB 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 DDNAB:s hemsida eller s.k. webbportal, har Kunden rätt att frånträda Avtalet enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Information om Kundens ångerrätt finns på sista sidan i dessa allmänna villkor.

3. Kreditprövning

3.1 DDNAB äger rätt att efter Kundens beställning göra sedvanlig kreditprövning. Om det finns befogad anledning äger DDNAB rätt att under Avtalets löptid göra ny kreditprövning.

3.2 DDNAB förbehåller sig rätten att vid bristfällig kreditvärdighet hos Kunden inkräva godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning.

3.3 DDNAB förbehåller sig rätten att vid bristfällig kreditvärdighet hos Kunden neka hela eller delar av Avtalet, se punkt 13.1.

4. Betalning

4.1 På Webbplatsen finns aktuell information om avgifter och priser.

4.2 Avgiften kan bestå av rörlig och/eller fast avgift, eventuella engångsavgifter, faktureringsavgifter samt startavgift. Kunden är skyldig att betala avgifter för Tjänsten enligt de priser som gällde när Avtalet träffades.

4.3 Om inte annat har avtalats ska fast avgift betalas för 1 månad i förskott.

4.4 Om Kunden valt att få e-postfaktura och Kundens angivna e-postadress är felaktig, eller om fakturan annars inte kommer fram till Kundens e-postadress, har DDNAB rätt att mot avgift istället skicka en pappersfaktura.

4.5 Kunden är skyldig att betala fakturerat belopp inom den tid och på det sätt som anges på Kundens faktura.

Allmänna villkor för DOFF Data Nätets privatkunder inklusive särskilda villkor för Bredband, Telefoni och Utrustning, samt information om ångerrätt. Gäller från 2017-05-18 och tills vidare

4.6 Om betalning inte är DDNAB, eller den DDNAB angivit som betalningsmottagare, tillhanda senast på den förfallodag som anges på fakturan har DDNAB rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen samt rätt till påminnelse- och inkassoavgift enligt lag.

5. Personuppgifter

5.1 DDNAB ska alltid visa aktsamhet i syfte att skydda Kundens personuppgifter. 5.2 Med personuppgifter avses enligt personuppgiftslagen (1998:204) all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet, t ex uppgift om Kundens Tjänster och abonnemang, namn, adress, telefonnummer, personnummer och annan uppgift om Kunden som används för att DDNAB ska kunna leverera Tjänsten. Till personuppgifter kan också höras s.k. trafikuppgifter, t ex uppgift som rör ett särskilt telemeddelande såsom tid, omfattning, vilka IP-nät, telenät som använts och tekniska data såsom IP-adress (IP-nummer).

5.3 Kunden godkänner att personuppgifter får behandlas av DDNAB och DDNAB:s samarbetspartners i den utsträckning som är nödvändig för att DDNAB ska kunna tillhandahålla och utveckla Tjänsten, inkräva betalning, ge support, utföra egen analys och administration samt uppfylla bestämmelser i lag eller myndighetsföreskrift.

5.4 Kunden godkänner att DDNAB för egen del får använda personuppgifter om Kundens namn, adress, telefonnummer och e-postadress för att marknadsföra och informera om tjänster som säljs, marknadsförs och tillhandahålls av DDNAB.

5.5 Personuppgifter som avser namn, adress och telefonnummer får även automatiskt lämnas ut för nummerupplysningsändamål, om Kunden inte meddelat annat, t.ex. genom att välja "hemligt nummer".

5.6 Kunden har rätt att när som helst återkalla sitt godkännande av att personuppgifter behandlas enligt punkt 5.4 och punkt 5.5 genom att kontakta DDNAB:s kundservice.

5.7 Kunden har rätt att på begäran kostnadsfritt en (1) gång per år få information om vilka uppgifter som finns registrerade om denne samt för vilka ändamål dessa uppgifter behandlas. Kunden har alltid rätt att begära rättelse av felaktiga uppgifter.

5.8 DDNAB kan i vissa fall ha laglig skyldighet att till myndighet tillhandahålla uppgifter om Kunden.

6. Meddelanden till Kunden

6.1 E-postmeddelande till av Kunden uppgiven e-postadress ska anses ha nått Kunden samma dag som avsändandet sker.

6.2 Brev som sänts till Kundens senast uppgivna postadress ska anses ha nått den mottagande parten tre (3) vardagar efter avsändandet.

6.3. SMS som sänts till det telefonnummer som Kunden uppgivit till DDNAB ska anses ha nått Kunden samma dag som avsändandet sker.

6.4 Meddelanden via sociala medier ska anses ha nått den mottagande parten samma dag som avsändandet sker.

6.5 Beroende på den tekniska utvecklingen kan andra metoder än de ovan angivna komma att användas för att kontakta Kunden.

7. Kundservice och underhåll

7.1 DDNAB:s kundservice är inte skyldig att avhjälpa fel eller lämna support i frågor om datorutrustning, nätverkskort, routers,

telefoner, operativsystem eller programvara som inte tillhandahållits av DDNAB.

7.2 På Webbplatsen finns angivet under vilka tider och på vilka sätt som kundservice finns tillgänglig.

7.3 DDNAB äger rätt att via internet genomföra uppdateringar, underhåll och ändringar av sådan utrustning som är tillhandahållen eller anvisad av DDNAB 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.

8. Kundens ansvar och skyldigheter

8.1 Tjänsterna är avsedda för normalt privat bruk och normal användning av Kunden och 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.

8.2 För att kunna använda Tjänsten krävs att Kunden har gjort inställningar samt har tillgång till utrustning såsom anslutningar och hårdvara som uppfyller DDNAB:s krav och anvisningar.

8.3 Kunden ansvarar för användningen av Tjänsten även om Tjänsten används av annan som via Kunden fått tillgång till Tjänsten.

8.4 Kunden ska förvara lösenord och andra koder som hör till Tjänsten på ett säkert sätt så att obehöriga inte kan få tillgång till dessa.

8.5 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 DDNAB Kundservice.

8.6 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.

8.7 Kunden är alltid skyldig att betala fasta avgifter för Tjänsten även om Kunden i övrigt inte är ansvarig för obehörig användning av Tjänsten.

9. Felanmälan och reklamation av Tjänsten

9.1 Uppstår fel eller avbrott i Tjänsten ska felanmälan göras via felsökningsguide på Webbplatsen eller via telefon till DDNAB:s kundservice, eller på annat sätt som DDNAB anvisar.

9.2 DDNAB är inte ansvarig för fel eller avbrott i Tjänsten som beror på Kunden eller annat förhållande som inte beror på DDNAB. DDNAB är vidare inte ansvarig för fel eller avbrott under a) tid som DDNAB genomför planerat och nödvändigt underhåll av Tjänsten som DDNAB aviserat om i god tid innan eller, b) tid då Tjänsten varit avstängd med stöd av punkt 13 nedan.

9.3 DDNAB ska åtgärda fel eller avbrott som DDNAB svarar för inom skälig tid från Kundens felanmälan.

9.4 Om DDNAB efter felanmälan från Kunden åtgärdar ett fel som beror på Kunden, eller något förhållande som Kunden är ansvarig för, så har DDNAB rätt till ersättning för felsökningsarbete, annat arbete och övriga kostnader.

9.5 För att DDNAB 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. DDNAB avgör vilket sätt som är lämpligt beroende på förutsättningarna i det enskilda fallet.

9.6 Om Kunden inte inom rimlig tid medverkar vid felsökningen på det sätt som DDNAB meddelat är lämpligt kan Kunden mista rätten till prisavdrag. Rimlig tid ska anses vara 5 dagar.

9.7 Kunden har rätt till prisavdrag om Tjänsten inte har kunnat användas p.g.a. fel i Tjänsten, och felet beror på DDNAB eller DDNAB:s samarbetspartner, samt att felet reklamerats i tid, samt att Kunden medverkat vid felsökning på det sätt som DDNAB anmodat.

9.8 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.

9.9 Prisavdraget är begränsat till den del av den fasta avgiften för Tjänsten som belöper under tiden från då Tjänsten varit obrukbar räknat från Kundens felanmälan.

9.10 Kund som har rätt till prisavdrag ska begära sådant inom sex (6) månader efter det att felet avhjälpats. Prisavdraget regleras normalt genom kreditering på nästkommande faktura. Prisavdrag som understiger tjugofem (25) kr betalas inte ut.

9.11 Det maximala prisavdraget är begränsat till summan av Kundens fasta avgifter för den berörda Tjänsten under de senaste trettio (30) dagarna före Kundens felanmälan.

9.12 Berörs flera olika tjänster av ett och samma fel utgår prisavdrag endast för en (1) tjänst.

10. Ansvarsbegränsning

10.1 Kunden har endast rätt till ersättning för direkt skada som har uppkommit på grund av DDNAB:s vårdslöshet.

10.2 Kunden har inte rätt till ersättning för indirekta skador, t.ex. utebliven vinst, extra kostnader för datatrafik eller andra följskador.

10.3 DDNAB:s Tjänster gör det möjligt för Kunden att via internet ta del av och/eller skicka information av olika slag. Som leverantör av dessa Tjänster är DDNAB neutralt, vilket innebär att DDNAB inte kontrollerar eller värderar innehållet i den information som Kunden skickar och/eller tar emot. Som neutral leverantör ansvarar DDNAB därför inte för fel eller skada som beror på innehållet i den information som förmedlas via Tjänsterna.

10.4 I den utsträckning inte annat följer av villkoren för särskild kompletterande tjänst som DDNAB tillhandahåller Kunden, ansvarar DDNAB inte heller för skada som orsakats av skadlig kod såsom datavirus eller motsvarande, annat obehörigt intrång, försening, förvanskning eller förlust av data som uppkommer vid användning av Tjänsten.

10.5 DDNAB ansvarar inte för skadeståndsskyldighet gentemot tredje man.

10.6 Begränsningarna i DDNAB:s ansvar enligt punkt 10.1–10.5 ovan gäller inte om DDNAB orsakat skadan med uppsåt eller genom grov vårdslöshet eller om DDNAB är ansvarigt enligt lag.

11. Avtalstid, bindningstid och uppsägningstid

11.1 Om inget annat sägs i dessa villkor eller följer av Avtalet löper avtalet från det att avtal har träffats och tills vidare med en månads uppsägningstid.

11.2 Om parterna har kommit överens om en viss bindningstid gäller följande. Om Kunden vill säga upp avtalet med verkan från bindningstidens utgång måste uppsägning ske senast en månad före bindningstidens utgång. I annat fall förlängs avtalet automatiskt till att gälla tills vidare med en månads uppsägningstid.

11.3 Om Kunden avslutar ett avtal under pågående bindningstid är Kunden ändå skyldig att betala fasta avgifter för återstående bindningstid.

12. Uppsägning av Avtal på Kundens begäran

12.1 Om uppsägning sker på Kundens begäran så rekommenderas Kunden att kontakta DDNAB:s kundservice i enlighet med de kontaktvägar som finns beskrivna på Webbplatsen. Om DDNAB har skäl att kontrollera riktigheten av uppsägningen får DDNAB begära att denna bekräftas skriftligen. Uppsägning av Kunden ska skriftligen bekräftas av DDNAB med besked om datum för Avtalets upphörande.

12.2 Om ändring av dessa villkor eller avgift 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.

12.3 Vid dödsfall kan DDNAB eller företrädare för Kundens dödsbo mot uppvisande av bestyrkt kopia av dödsfallsintyg säga upp Avtalet till upphörande vid utgången av den kalendermånad då DDNAB får vetskap om dödsfallet. I annat fall övergår Avtalet att gälla gentemot dödsboet.

13. Uppsägning och avstängning av Tjänsten

13.1 Om DDNAB efter kreditprövning av Kunden eller på annat sätt har befogad anledning att ifrågasätta Kundens betalningsförmåga har DDNAB rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

13.2 Om DDNAB:s rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten till den fastighet där Tjänsten nyttjas upphör till följd av att DDNAB:s avtal om anslutning till fastigheten upphör att gälla, äger DDNAB rätt att säga upp Avtalet med en månads uppsägningstid. Har avtal träffats om fast bindningstid upphör avtalet att gälla när bindningstiden har gått ut.

13.3 I det fall DDNAB med fog misstänker att Kunden ej nyttjar Tjänsten för normalt privat bruk eller annars använder Tjänsten i strid med Avtalet äger DDNAB rätt att omedelbart stänga av Tjänsten, om DDNAB finner det lämpligt. Som ej normalt privat bruk anses exempelvis olika typer av samtrafik, att orsaka skada eller störning som drabbar DDNAB, DDNAB:s system eller annan genom exempelvis spamming, spridande av datavirus eller annan skadlig datakod.

13.4 Om det inte finns särskilda skäl ska Kunden normalt förvarnas innan avstängning sker och få möjlighet att omedelbart vidta rättelse.

13.5 DDNAB får också stänga av Tjänst om

- a) sådan skyldighet följer av lag,
 - b) Kunden, trots påminnelse, inte betalar förfallen faktura avseenden Tjänsten inom tio (10) dagar, eller c) Kunden begär det.
- 13.6 Kunden är skyldig att betala fast avgift för Tjänsten även under den tid Tjänsten är avstängd. 13.7 Om Tjänsten åter sätts i bruk efter avstängning, äger DDNAB rätt att debitera Kunden en administrativ avgift.

13.8 Om DDNAB 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 DDNAB eller tredje man, äger DDNAB rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Innan uppsägning sker ska Kunden få möjlighet att omedelbart vidta rättelse om så är möjligt.

13.9 DDNAB äger alltid rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Tjänsten stängts av med stöd av dessa villkor och Kunden inte vidtagit rättelse inom godtagbar tid. Om DDNAB säger upp Avtalet enligt denna punkt är Kunden även skyldig att ersätta den skada som DDNAB lidit p.g.a Kundens avtalsbrott. 13.10 DDNAB 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 15 dagar efter det att avstängningen påbörjats.

14. Överlåtelse av Avtalet

14.1 Kunden får ej överlåta Avtalet till annan utan medgivande från DDNAB. Begäran om överlåtelse ska göras via e-post eller per brev. Vid överlåtelse förbehåller sig DDNAB rätten att ta ut en administrativ avgift.

14.2 DDNAB 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.

15. Adressändring eller flytt

15.1 Kunden ansvarar för att till DDNAB angiven kontaktinformation är korrekt. Kunden ska meddela DDNAB om ändringar av besöks-, post-, faktura- och e-postadress och andra kontaktuppgifter och uppgifter om leverans av Tjänsten i god tid innan, men senast omedelbart efter, att uppgifterna ändrats.

15.2 Kunden är ansvarig för nyttjandet av Tjänsten på den adress till vilken Tjänsten levereras enligt de uppgifter Kunden lämnat till DDNAB. Kunden uppmanas därför att i god tid meddela DDNAB om förändringar enligt punkt 15.1.

15.3 Kunden är skyldig att fullfölja Avtalet även om Kunden flyttar till en ny adress. 15.4 Om Kunden önskar att leverans av Tjänsten flyttas till Kundens nya adress ska Kunden meddela detta till DDNAB, senast trettio (30) dagar i förväg. Därefter meddelar DDNAB om Tjänsten kan levereras till Kundens nya adress. DDNAB tar inget ansvar för avbrott i leverans av Tjänsten i samband med flyttning av leveransadress som beror på att DDNAB har fått nödvändiga uppgifter från Kunden för sent.

15.5 DDNAB förbehåller sig rätten att debitera en särskild flyttavgift. Kontakta DDNAB gällande aktuell flyttvillkor.

15.6 Om Kunden har kvar bindningstid på Avtalet och flyttar till en annan adress, äger DDNAB rätt att fakturera en slutavgift motsvarande återstående avgifter under bindningstiden.

16. Ändring av Tjänsten, avgift eller villkor

16.1 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.

16.2 Höjning av Kundens avgift ska meddelas Kunden via e-post eller brev senast trettio (30) dagar innan höjningen träder i kraft.

16.3 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.

16.4 DDNAB har rätt att utan föregående underrättelse till Kunden utföra ändringar i Tjänsten som inte avsevärt påverkar Tjänstens funktion.

17. Force majeure

17.1 Part ska vara befriad från ansvar, skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försåras 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.

18. Tillämplig lag och tvist

18.1 Svensk lag är tillämplig på Avtalet.

18.2 Vid en eventuell tvist mellan DDNAB 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.

SÄRSKILDA TJÄNSTESPECIFIKA VILLKOR

S1. Tjänsten Bredband

S1.1 Tjänsten Bredband ger Kunden anslutning till internet. Ytterligare information om tjänsten Bredband finns på Webbplatsen.

S1.2 Den hastighet med vilken Kunden är uppkopplad mot internet genom användande av Tjänsten framgår av avtalat abonnemang. Angiven överföringshastighet är endast ungefärlig och kan i praktiken variera.

S1.3 DDNAB ansvarar inte för eventuell förlust eller förvanskning av information eller data, avseende t ex e-post, bilder, datainformation, information på den personliga hemsidan eller information som Kunden har laddat upp. DDNAB ansvarar inte heller för s.k. backup eller säkerhetskopiering av e-post, bilder,

eller annat material tillhörande Kunden som behandlats via tjänsten Bredband.

S2. Tjänsten Telefoni

S2.1 Tjänsten Telefoni innebär att Kunden kan ringa till telefonnummer både inom Sverige och till utlandet. Närmare information om Telefoni och de tilläggstjänster som erbjuds finns på Webbplatsen. S2.2 För användande av Telefoni har DDNAB rätt att besluta om kreditgränser. Information om kreditgränser lämnas i samband med nyteckning av abonnemang.

S2.3 DDNAB har under avtalstiden rätt att med minst trettio (30) dagars varsel sänka eller höja kreditgränsen för Kunden. Meddelande om ändring av kreditgränsen lämnas via Webbplatsen eller e-post. S2.4 Om DDNAB sänker kreditgränsen under avtalstiden har Kunden rätt att säga upp Avtalet i enlighet med punkt 12.2. Om Kunden utnyttjar Telefoni efter det att sänkningen har trätt i kraft ska detta anses utgöra godkännande av sänkningen.

S2.5 Om Kunden överskridit kreditgränsen har DDNAB rätt att spärra tjänsten för alla samtal utom nödsamtal.

S2.6. DDNAB äger rätt att avsluta Telefoni om Kunden inte nyttjat tjänsten under tolv (12) på varandra följande månader.

S2.7 Innan portering (överflyttning av Kundens befintliga telefonnummer från annan operatör) kan genomföras för att användas i tjänsten Telefoni behöver DDNAB säkerställa att portering är möjlig. DDNAB påbörjar överflyttning, med reservation för eventuell ångerfrist, så snart som möjligt. DDNAB kan inte garantera att portering kan genomföras.

SÄRSKILDA VILLKOR VID KÖP AV UTRUSTNING

S4.1 Utrustningen levereras till den adress som Kunden uppgivit i sin beställning eller till närmaste avhämtningsställe. DDNAB äger rätt att ta ut en fraktagift som i så fall framgår av DDNAB:s beställningssida. Om Utrustningen inte har avhämtats inom 14 dagar från det att Kunden aviserats om att Utrustningen finns att avhämta äger DDNAB rätt att debitera en returavgift.

S4.2 Utrustningen levereras normalt inom 2-5 arbetsdagar.

S4.3 Om Kunden redan faktureras för Tjänst som tillhandhålls av DDNAB betalas Utrustningen i samband med nästkommande faktura där Utrustningen finns upptagen. I annat fall skickar DDNAB en separat faktura tillsammans med leverans av Utrustningen med betalningsvillkor 30 dagar.

S4.4 DDNAB lämnar 12 månaders garanti på Utrustningen. Garantin innebär att DDNAB byter ut eller reparerar Utrustning som är felaktig. Garantin gäller inte fel som beror på åverkan, vanvård eller på felaktig användning.

S4.5 Kund som vill åberopa garantin ska kontakta DDNAB Kundservice via Webbplatsen eller telefon. DDNAB står för returkostnaden förutsatt att garantin gäller och att Kunden följt DDNAB:s instruktioner för returen. DDNAB har rätt att under 14 dagar undersöka returnerad och reklamerad Utrustning. DDNAB har under denna undersökningstid ingen skyldighet att tillhandahålla ersättningsutrustning.

Information om ångerrätt

Om du är privatperson (konsument) och har ingått avtal om en tjänst eller köp av en vara från DDNAB på distans, t.ex. via DDNAB:s hemsida eller per telefon via DDNAB:s kundtjänst, så gäller följande. Enligt lagen (2005:29) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler så har du rätt att ångra ditt avtal. Om ditt avtal gäller en tjänst har du rätt att ångra avtalet inom 14 dagar efter det att avtalet ingicks. Om ditt avtal gäller köp av en vara så har du rätt att ångra ditt köp inom 14 dagar efter det att du har fått varan. Om du vill ångra ditt avtal eller köp ska du anmäla det till DDNAB:s kundtjänst. Du kan använda DDNAB:s egen ångerblankett som finns på DDNAB:s hemsida eller Konsumentverkets blankett som finns på Konsumentverkets hemsida. När DDNAB har tagit emot ditt meddelande att du vill

ångra dig kommer vi snarast att skicka ett meddelande med en bekräftelse. Om du vill ångra köp av en vara och hunnit få varan i din besittning så ska du returnera varan till DDNAB senast 14 dagar efter det att du har meddelat oss att du vill ångra ditt köp. Du betalar själv fraktkostnaden för returen. Returnera varan i originalförpackningen. Så snart vi har fått varan i retur får du ett nytt meddelande med bekräftelse på att vi mottagit varan. Om du har hunnit betala varan innan du ångrar ditt köp så kommer DDNAB att snarast betala tillbaka det du har betalt för varan. Betalningen sker tidigast efter det att vi har fått varan i retur eller ett bevis på att du har returnerat varan, beroende på vilket som inträffar först. Vi kommer att återbetala till det konto som du uppger. Autogiro återbetalas per automatik. Har du hunnit packa upp och använda varan innan du ångrar dig eller om varans skick på annat sätt avviker från det ursprungliga när vi har fått den i retur har DDNAB rätt att debitera dig för varans värdeminskning. Huvudregeln är att varan ska vara i nyskick. Om du ångrar ett avtal om en tjänst och har hunnit betala för tjänsten kommer vi att återbetala det du har betalat till oss senast inom 14 dagar efter det att vi mottagit ditt meddelande att du vill ångra ditt avtal. Vi återbetalar till det konto som du uppger. Om du i samband med beställning av tjänsten begär att få använda tjänsten under ångerfristen och använder tjänsten innan du ångrar dig kommer vi att debitera dig en avgift för den tid du har använt tjänsten som står i proportion till ordinarie pris (utan kampanjer eller rabatter) för den avtalade tjänsten inkl. ev startavgift.