

# Support/Allmänna villkor

2015-11-06

Övrigt .....	2
Generella fakturafrågor .....	2
Alternativ till pappersfaktura .....	2
Att få fakturan med E-post istället för med brev.....	2
Går det att förhandla om betalningsvillkoren?.....	2
Om du fått en betalningspåminnelse .....	2
Kan man få uppskov med att betala sin faktura? .....	2
Vad betyder fakturautjämning.....	2
Bindningstid/Uppsägning .....	3
Generella kontaktvägar på QuickNet .....	3
Besöks- och postadress.....	3

## Övrigt

### Generella fakturafrågor

#### **Alternativ till pappersfaktura**

Att få fakturan med E-post istället för med brev

Att skicka pappersfakturer är både kostsamt och dåligt för miljön. Det enklaste alternativet till detta är att vi skickar fakturan med E-post.

Skicka ett mail till [ekonomi@quicknet.se](mailto:ekonomi@quicknet.se) så mailar vi fakturan istället för att släppa ut onödigt med koldioxid. Tack på förhand!

#### **E-faktura**

För att ansluta till E-faktura hos oss anmäler du detta i din internetbank.

#### **Autogiro**

Det absolut bästa sättet att anmäla sig till autogiro är att gå in på din internetbank och klicka på länken "Autogiro". Där kan du enkelt ansluta dig till oss. Har du inte internetbanken så kan vi givetvis posta en blankett till dig, vänligen kontakta oss på 021-338 00 00 eller [ekonomi@quicknet.se](mailto:ekonomi@quicknet.se) så ordnar vi det.

#### **Går det att förhandla om betalningsvillkoren?**

Ja, kontakta [ekonomi@quicknet.se](mailto:ekonomi@quicknet.se).

#### **Om du fått en betalningspåminnelse**

Om vi inte noterat din inbetalning efter förfallodatumet skickar vi en betalningspåminnelse.

Det finns dock en chans att påminnelsen gått iväg felaktigt eller att vi inte hunnit registrera inbetalningen innan påminnelsen gått iväg.

Detta är förstås inte vår avsikt men det händer tyvärr ibland.

Är du det minsta osäker på om du betalt din faktura så rekommenderar vi att du dubbelkollar med oss innan du betalar påminnelsen. Givetvis skickar vi alltid tillbaka pengarna vid dubbelbetalningar men det är ju onödigt att betala två gånger för samma faktura.

Det snabbaste svaret får du genom att maila till [ekonomi@quicknet.se](mailto:ekonomi@quicknet.se).

Om du inte betalt i tid så tar vi ut en påminnelseavgift på 40 kr plus dröjsmålsränta enligt gällande lagar.

#### **Kan man få uppskov med att betala sin faktura?**

Vår ekonomichef kan ta sådana beslut och vi vill förstås ställa upp så gott vi kan. Skicka ett mail till [ekonomi@quicknet.se](mailto:ekonomi@quicknet.se) så bedömer vi utifrån det enskilda fallet om och hur vi kan ställa upp vid eventuella ekonomiska problem.

#### **Vad betyder fakturautjämnning**

Vårt faktureringsystem försöker hela tiden minimera antalet fakturor till våra kunder och om man ex köper två olika kvartalsabonnemang vid två olika tillfällen så försöker vårt system att utjämna fakturaperioderna så att abonnemangen i framtiden faktureras parallellt.

Vi tror även att samlingsfakturer med utjämnade fakturaperioder förenklar våra kunders översikt så att man lättare kan hålla koll på sina abonnemang.

### Bindningstid/Uppsägning

Under respektive tjänst kan du läsa om tjänstens bindningstider och uppsägningsvillkor.

Rent generellt är vår policy att ingen kund ska vara bunden till oss genom bindningstider utan att man är bunden till oss för att man är nöjd med oss som leverantör.

Alla våra kunder har löpande avtal utan bindningstider.

När man säger upp sitt abonnemang så avslutas det vid första bästa månadskifte. Detta för att göra vår administration lite enklare.

### Generella kontaktvägar på QuickNet

Abuse [abuse@quicknet.se](mailto:abuse@quicknet.se)

(Säkerhet, missbruk och Internetbrott)

Fakturafrågor [faktura@quicknet.se](mailto:faktura@quicknet.se)

Ekonomiavdelningen [ekonomi@quicknet.se](mailto:ekonomi@quicknet.se)

Teknisk support [support@quicknet.se](mailto:support@quicknet.se)

Försäljning [sales@quicknet.se](mailto:sales@quicknet.se)

Domänfrågor/DNS-frågor [registry@quicknet.se](mailto:registry@quicknet.se)

Övriga ärenden [info@quicknet.se](mailto:info@quicknet.se)

### Besöks- och postadress

QuickNet AB  
Mungatan 7  
722 12 Västerås

Telefon: 021-338 00 00

Fax: 021-338 00 99