

## Zedcom AB allmänna villkor

Gäller från och med 2013-01-01 tills vidare

### 1. Allmänt

Dessa allmänna villkor utgör bilaga till skriftligt avtal, nedan "Avtalet", mellan Kunden och Zedcom. Villkoren innehåller allmänna bestämmelser om den tjänst eller de tjänster, nedan "Tjänsten", som Zedcom tillhandahåller enligt Avtalet. För Tjänsten kan även gälla särskilda bestämmelser, nedan "Särskilda Villkor", som regleras i bilaga till Avtalet. Särskilda Villkor har företräde framför dessa allmänna villkor vid tolkning och tillämpning av Avtalet. Dessa allmänna villkor tillämpas även på kompletterande tjänster som Kunden och Zedcom avtalar om efter det att Avtalet har träffats. Sådana kompletterande tjänster skall anses ingå i Tjänsten.

### 2. Utrustning.

Med Kundens Utrustning avses datorer och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Kunden. Med Zedcoms Utrustning avses datorer och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Zedcom.

Kundens utrustning skall vid utnyttjande av tjänster uppfylla tillämplig lagstiftning och förekommande anvisningar från Zedcom. Kunden ansvarar ensam för fel eller brist i Kundens Utrustning.

Zedcoms Utrustning. All utrustning som installerats av Zedcom utgör Zedcoms Utrustning om inte annat avtalats. Zedcoms Utrustning får endast användas för anslutning till Zedcoms datanätjänster. Zedcoms Utrustning får inte utan Zedcoms skriftliga samtycke överlåtas, hyras ut eller på annat sätt komma ur Kundens besittning. Kunden har inte rätt att utan Zedcoms skriftliga samtycke göra ingrepp, ändringar eller tillägg avseende Zedcoms Utrustning. Kundens rätt att utnyttja Zedcoms Utrustning är begränsad till de tjänster och ändamål som anges i Avtalet. Om Zedcoms Utrustning nyttjas av Kunden på annat ställe än Zedcoms egna lokaler så skall Zedcoms Utrustning förvaras på anslutningsplatsen på Kundens risk och bekostnad. Kunden ansvarar således för eventuell förlust eller skada som kan drabba Zedcoms Utrustning, till följd av t.ex. åsknedslag, eldsvåda, vattenskada, stöld, skadegörelse genom eget eller annans vållande eller olyckshändelse. Kunden ansvarar för erforderligt underhåll av Zedcoms Utrustning och att denna hålls försäkrad mot risker som Kunden svarar för. Om Zedcoms Utrustning förloras eller skadas till följd av en händelse som Kunden ansvarar för, så äger Zedcom rätt till ersättning för utbyte av utrustning (nypris) samt ersättning för arbete, t ex. reparation, demontering och installation, enligt Zedcoms vid var tid gällande taxa.

### 3. Tillträde.

Det ankommer på Kunden att under normal arbetstid, efter anmälan från Zedcom, bereda Zedcom tillträde till Zedcoms Utrustning som finns i Kundens besittning. Om Kunden trots anmaning inte bereder Zedcom erforderligt tillträde så äger Zedcom rätt att stänga av Tjänsten och säga upp Avtalet till upphörande.

### 4. Ändring av Tjänsten och Driftmiljö

Om kunden önskar ändra Tjänstens karaktär eller omfattning eller Driftmiljön skall kunden skriftligen framställa detta önskemål till leverantören. Leverantören skall inom rimlig tid från mottagande av begäran om ändring ge skriftligt besked om ändringen är accepterad samt vilka villkor, såväl avseende pris, kvalitetspåverkan som annat, som gäller för ändringen. Leverantören får inte motsätta sig kundens önskemål om tillägg eller ändring om inte leverantören kan visa sakliga skäl för en sådan vägran. Överenskommelse om ändringen tillsammans med överenskomna ekonomiska förändringar och andra villkor till följd av ändringen skall vara undertecknad av båda parter.

Leverantören har rätt, att om ekonomiska och tekniska hänsyn motiverar det, få byta sin Programvara eller sin Utrustning under förutsättning att sådan förändring icke negativt påverkar kunden.

Oavsett föregående stycke får dock leverantören, efter att i god tid ha meddelat kunden därom, byta sin Programvara eller införa nya releaser eller versioner av sin Programvara, som i installerad form ej längre underhålls av aktuell leverantör. Om annat ej angivits svarar Leverantören för avgiften för byte eller uppgradering av sådan programvara.

Om leverantören byter ut sin Programvara eller inför ny release eller version av sin Programvara med stöd av föregående stycke ansvarar kunden för nödvändiga förändringar i Kundens Programvara till följd därav.

Kunden äger dock alltid att kräva att få behålla den använda versionen på egen risk och ansvar, varvid leverantören skall ha rätt att jämka överenskomna servicenivåer. Kundens skall därvid ersätta leverantören för dennes extra kostnader för att behålla den gamla versionen.

Om leverantörens krav enligt föregående stycke kan medföra krav på ändring av Kundens Programvara, kan kunden kräva att leverantörens ändring förskjuts upp till 3 månader från det att leverantören lämnat meddelande om bytet.

### 5. Obehörig åtkomst, otillbörligt nyttjande av Tjänsten m.m.

Kunden är skyldig att följa de föreskrifter som Zedcom utfärdar avseende säkerhet och sekretess. Kunden får inte söka obehörig åtkomst till system eller filer som innehåller övervakningsinformation eller annan information som inte är avsedd för Kunden. Kunden får inte heller ta del av eller till utomstående vidarebefordra sådan information. Kunden har inte rätt att penetrera datorresurser som skyddas med elektroniska lås eller, genom manipulering med adresstruktur, eller på annat sätt söka obehörig koppling till anslutna nätresurser eller obehörigen använda, förstöra eller förvanska information i Zedcoms datanät eller därtill anslutna nät. Kunden skall omedelbart meddela Zedcoms teknikavdelning om Kunden märker eller misstänker att det förekommer obehörigt dataintrång i Kundens eller Zedcoms system.

### 6. Otillbörligt nyttjande.

Kunden är skyldig att tillse att Tjänsten inte blir föremål för otillbörligt nyttjande. Med obehörigt nyttjande av Tjänsten avses:

- nyttjande som strider mot svensk lag
- spridande av information som skäligen kan bedömas vara olaglig eller som sker i syfte att begå olagliga handlingar, att uppmåna eller möjliggöra för annan att begå olagliga handlingar
- marknadsföring via massutskick till e-postadresser (s.k. spamming/mailbombing) om mottagaren ej i förväg givit sitt samtycke till detta
- annat handlande som medför att avsevärd olägenhet uppstår för Zedcom, Zedcoms system eller Zedcoms övriga kunder.

### 7. Påföljder.

Zedcom äger rätt att helt eller delvis stänga av Tjänsten om Kunden inte uppfyller sina förpliktelser enligt punkt 6 ovan. Om Kunden, trots anmaning, inte omedelbart vidtar rättelse äger Zedcom även rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet till upphörande. Om sådan uppsägning sker, äger Zedcom

också rätt att debitera avgift för återstående avtalstid. Kunden skall vidare hålla Zedcom skadeslös för all annan skada, inklusive kostnader till följd av anspråk från tredje man som riktas mot Zedcom p.g.a. Kundens brott mot punkt 6.

## 8. Rättigheter till program och data

Kunden ansvarar för erforderliga licensavtal för Kundens Programvara. I kundens ansvar ligger också att kunden skall tillförsäkra att licensavtalet tillåter att leverantören får utföra drift i Driftmiljön av Kundens Programvara. Leverantören ansvarar för att erforderliga licensavtal finns för Leverantörens Programvara. I leverantörens ansvar ligger också att leverantören skall tillförsäkra att sådana licensavtal tillåter att kunden får nyttja Driftmiljön. I förhållandet mellan kund och leverantör har kunden samtliga rättigheter till de data som kunden ställer till leverantörens förfogande för uppdragets genomförande samt till resultatet av leverantörens behandling av data. Leverantören förfogar över data som omfattas av avtalet enbart i den utsträckning som är nödvändig för att leverantören skall kunna uppfylla sina åtaganden enligt avtalet. Kunden är ansvarig för att behandlingen sker i enlighet med gällande lagstiftning. Leverantören förbinder sig att bara behandla personuppgifter i enlighet med avtalet. Leverantören skall vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som överenskommit.

## 9. Sekretess

Vardera parten förbinder sig att inte utan den andra partens medgivande till tredje man under avtalstiden eller under en tid av tre år därefter ut lämna uppgift om den andra partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs eller yrkeshemlighet. Som affärs eller yrkeshemlighet skall alltid betraktas information som parten angivit vara konfidentiell. Sekretessskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller ej heller när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter. Part skall genom tystnadsförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iaktas. Part ansvarar för att även anlitad underleverantör samt dess anställda som berörs av uppdraget undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll till förmån för andra parten.

## 10. Överlåtelse och vidareupplåtelse.

Kunden äger inte rätt att överlåta Avtalet eller upplåta nyttjandet av Tjänsten till tredje man utan skriftligt samtycke från Zedcom. Zedcom äger rätt att i samband med fusion, omstrukturering av Zedcom-koncernen eller överlåtelse av verksamheten överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta Avtal.

## 11. Avgifter.

Avgift för Tjänsten utgår enligt Avtalet. Utöver avgiften skall Kunden betala moms och eventuella andra offentliga pålagor. Fakturering sker kvartalsvis i förskott om inget annat anges i avtalet. Betalning av avgiften skall ske senast 20 dagar efter fakturadatum. Kunden är skyldig att snarast reklamera fel i fakturan. Om inte Kunden reklamerar fakturan inom 8 dagar från fakturadatum, skall Kunden anses ha godkänt fakturan. Zedcom äger rätt att under avtalstiden ändra avgift vid ökad förbrukning av elkraft till Tjänsten, eller ändring av avgift från svensk eller utländsk underleverantör som särskilt men inte uteslutande kan härledas till kraftbolag (för elström), ändring av valutakurs eller skatt eller annan liknande omständighet inklusive indexreglerad årlig kostnadsökning. Om avgiftshöjning sker under löpande avtalsperiod för avtalad Tjänst och höjningen medför att avgiften ökat med mer än 10 procent per månad jämfört med den avgift som gällde vid Avtalets ingående, så har Kunden rätt att skriftligen säga upp avtalet med tre månaders uppsägningstid. Debitering av rörliga kostnader (som kan härledas till Tjänstens förbrukning av elkraft) är undantagna och medför inte rätt till uppsägning under avtalets löptid. Rörliga kostnader debiteras retroaktivt. Om Kunden inte har sagt upp avtalet senast en månad efter det att avgiftshöjningen trädde i kraft, skall Kunden anses ha accepterat den nya avgiften. Ändringar som innebär höjning avseende fasta månadsavgifter eller rörliga avgifter skall aviseras av Zedcom. Avisering om ändrad avgift sker genom e-post till av Kunden angiven adress eller genom information på Zedcoms hemsida [www.zedcom.se](http://www.zedcom.se)

## 12. Försening med betalning.

Vid försenad betalning äger Zedcom rätt att debitera Kunden påminnelseavgift och inkassokostnad enligt lag. Zedcom äger även rätt att debitera dröjsmålsränta med två procent per månad på förfallet och obetalat belopp. Om Kunden helt eller delvis dröjer med betalning mer än 10 dagar efter det att Zedcom tillställt Kunden påminnelse, har Zedcom rätt att med omedelbar verkan stänga av Tjänsten och med omedelbar verkan säga upp Avtalet till upphörande. Om sådan uppsägning sker äger Zedcom också rätt att debitera avgift för återstående avtalstid. Zedcom äger retentionsrätt i Kundens Utrustning som Zedcom har i sin besittning. Zedcom är således vare sig under eller efter Avtalets löptid skyldigt att utan betryggande säkerhet återlämna Kundens Utrustning förrän Kunden reglerat förfallna obetalda fakturor.

## 13. Driftsavbrott och fel.

Om inte Särskilda Villkor för Tjänsten innehåller andra bestämmelser om garanterad servicenivå, så gäller följande beträffande Zedcoms ansvar för driftsavbrott och fel beträffande Tjänsten. Om det inträffar driftsavbrott eller fel i Tjänsten som Zedcom ansvarar för, så skall Zedcom avhjälpa driftsavbrottet eller felet så snart detta skäligen kan ske. Om Kunden inte har kunnat nyttja Tjänsten i väsentlig omfattning till följd av driftsavbrott eller fel som orsakats av Zedcom, så äger Kunden rätt till skälig nedsättning av avgiften för Tjänsten till den del den berörs av driftsavbrottet eller felet. Rätten till nedsättning gäller endast under perioden från Kundens felanmälan till dess att driftsavbrottet eller felet är avhjälpt. Summan av nedsättningen är begränsad till den fasta avgiften som belöper på en månad för den Tjänst som berörs av driftsavbrottet eller felet. Nedsättningen, som gäller istället för skadestånd och andra påföljder, regleras genom kreditering vid nästkommande fakturering. Har driftsavbrott eller fel förekommit i en omfattning som medfört rätt till maximal nedsättning, är Kunden berättigad att skriftligen säga upp Avtalet med en månads uppsägningstid såvitt avser den Tjänst som berörs. Nedsättningen enligt ovan utgår inte till den del avbrottet eller hindret kan hänföras till Kunden eller omständighet för vilken Kunden ansvarar. I sådant fall förbehåller sig Zedcom rätten att debitera ersättning för nedlagda åtgärdskostnader enligt Zedcoms vid varje tid gällande taxa. Som driftsavbrott enligt ovan skall inte anses avbrott som sker under perioder för planerat underhåll.

## 14. Drift och underhåll.

Om inte Särskilda Villkor för Tjänsten innehåller andra bestämmelser om Zedcoms åtaganden avseende drift och underhåll. Zedcom tillhandahåller support per telefon genom Zedcoms supportavdelning under de tider som anges på Zedcoms hemsida [www.zedcom.se](http://www.zedcom.se). Zedcom genomför regelbundet förebyggande underhållsåtgärder (planerat underhåll). Sådant underhåll sker om möjligt under veckoslut. Vid underhållsåtgärder som kan innebära väsentlig olägenhet för Kunden skall Zedcom 7 dagar i förväg avisera Kunden innan åtgärd vidtas. Sådan avisering sker genom e-post till av Kunden angiven adress eller genom meddelande på Zedcoms hemsida [www.zedcom.se](http://www.zedcom.se).

## 15. Force Majeure och övriga befriande omständigheter

Zedcom skall vara befriat från nedsättning av avgift och andra påföljder om fullgörande av visst åtagande förhindras eller väsentligen försåras av omständighet som Zedcom inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet skall bland annat anses arbetskonflikt, åsknedslag, eldsvåda, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, allmän knapphet på transporter, varor, energi samt fel i eller försening av prestation från underleverantör som har sin grund i sådan omständighet eller annan liknande omständighet. Övriga befriande omständigheter ska innefatta avgrävd data- eller kommunikationskabel, större haveri hos leverantörer som försörjer det allmänna telenätet, stadsfibernet, nationella och internationella kopplingspunkter som sammanbinder Internetoperatörer. Om Tjänstens fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än tre månader på grund av omständigheter enligt ovan, har Kunden rätt att med en månads uppsägningstid skriftligen säga upp Avtalet som avser den del av Tjänst som berörs.

### 16. Ansvarsbegränsning.

Eventuellt skadeståndsansvar för Zedcom skall inte omfatta indirekt förlust, följdskada (innefattande bland annat produktions- och inkomstbortfall, förlust av data och skada på annans egendom) eller skada som inte rimligen kunnat förutses av Zedcom. Kunden ansvarar för att Kunden har erforderligt skydd mot obehörigt dataintrång i Kundens Utrustning och Kundens system. Zedcom har inget ansvar för Kundens merkostnader, förlust och skada som drabbar Kunden till följd av att obehörig genom intrång i Kundens system får tillgång till, förvanskar, utnyttjar eller förstör information. Kunden bär risken för programvara på servern samt information som bearbetas eller lagras på servern. Zedcom har inget ansvar för kostnader som Kunden orsakats till följd av datavirus. Zedcoms skadeståndsansvar gentemot Kunden är under alla förhållanden begränsat till sammanlagt maximalt 10 000 kronor per 12-månadersperiod under Avtalets löptid.

### 17. Uppsägning i förtid p.g.a. obestånd.

Part har även rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp Avtalet om den andra parten inställt betalningarna, inlett ackordsförhandlingar, ansökt om företagsrekonstruktion, trätt i likvidation, gått i konkurs eller visar andra klara tecken på obestånd.

### 18. Villkorsändringar.

Dessa allmänna villkor gäller tills vidare. Villkorsändring skall aviseras senast tre månader i förväg genom e-post till Kundens angivna adress eller genom meddelande på Zedcoms hemsida [www.zedcom.se](http://www.zedcom.se).

Om ändring enligt ovan innebär väsentlig nackdel för Kunden, har Kunden rätt att med två månaders uppsägningstid säga upp Avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande. Sådan uppsägning skall vara skriftlig och ske senast inom en månad från det att kunden informerats om ändringen enligt föregående stycke. Om Kunden inte har sagt upp Avtalet inom ovan angiven tid, så skall Kunden anses ha accepterat villkorsändringen.

### 19. Avtalsperiod.

Avtalets löptid anges i Avtalet. Löptiden räknas från Tjänstens leveransdag (Tjänstens ikraftträdande). Leveransdagen anges i Avtalet eller, i förekommande fall, i beställningsbekräftelse från Zedcom. Har inte Avtalet sagts upp senast tre månader före utgången av avtalad period, fortsätter Avtalet att löpa med tre månaders uppsägningstid såvida inte annat anges i Särskilda Villkor. Uppsägningen skall för att vara giltig ske skriftligen.

### 20. Upphörande av Avtalet.

Vid avtalets upphörande skall Kundens Programvaror och registerinformation omedelbart återlämnas till kunden eller till den kunden anvisar och de delar som finns elektroniskt skall, om kunden så önskar, överlämnas i elektroniskt skick enligt kundens instruktioner. Leverantören skall även i skäligen omfattning assistera kunden vid överföring av driften från leverantören till annat av kunden anvisat företag för att bidra till att en sådan överföring kan ske med så liten störning som möjligt för kunden. Leverantören skall ha rätt till skäligen ersättning för sådant arbete enligt leverantörens gällande prislista

Vid avtalets upphörande skall kunden ha rätt att överta sådan utrustning inklusive programvara, liksom leasingavtal, som ingåtts med kundens medgivande, avseende sådan utrustning, som leverantören använder enbart för kunden till villkor som skall överenskommas vid avtalets upphörande har Zedcom rätt att återhämta utrustning som tillhör Zedcom och finns i kundens besittning, återhämtande skall ske under normal arbetstid.

### 21. Tvist.

Tvist angående tolkningen eller tillämpningen av Avtalet, dessa allmänna villkor och övriga avtalsvillkor skall avgöras av allmän domstol med Stockholms tingsrätt som första instans.