

**ALLMÄNNA VILLKOR**

(version 2019.11 - gäller från och med den 1 november 2019)

**1. ALLMÄNT**

- 1.1 Dessa allmänna villkor gäller då Engboms Network Solution AB, och alla bolag inom samma koncern, ("Leverantören"), tillhandahåller tjänster, service, system, säljer eller hyr ut produkter, förbrukningsmaterial, reservdelar eller på annat sätt står i en avtalsrelation med en kund ("Kunden"). Närmare innehåll och omfattning är specificerad i avtalet mellan Kunden och Leverantören ("Avtalet"). Tjänsternas närmare innehåll framgår av till Avtalet bilagda tjänstebeskrivningar.
- 1.2 För det fall motstridigheter i de olika avtalshandlingarna förekommer, gäller de sinsemellan i nedan angiven ordning. Specifika regleringar i lägre stående villkor fyller ut generella regleringar i högre stående villkor; (i) Avtalet; (ii) Dessa allmänna villkor; (iii) Prisbilagor; (iv) Tjänstebeskrivningar.
- 1.3 Avtalet mellan Leverantören och Kunden omfattar endast de tjänster, produkter, system, komponenter, mjukvara och hårdvara som uttryckligen framgår av Avtalet ("Tjänster"/"Produkter"). Avtalet och angivna pris inkluderar inte installation, driftsättning, support eller service om inte detta uttryckligen framgår av Avtalet.
- 1.4 Leverantören äger alltid rätt att anlita underleverantörer för utförande av sina åtaganden.

**2. DATAMILJÖ MM**

- 2.1 Leverantören tillhandahåller i förekommande fall Tjänsten och utför service via en anslutning till det kommunikationsnät som Kunden disponerar. I de fall annan än Leverantören tillhandahåller sådant kommunikationsnät åligger det Kunden att tillse att sådant kommunikationsnät fungerar, vilket är en förutsättning för att Leverantören ska kunna leverera Tjänsten. Kunden står för alla kostnader förknippade med sådan förbindelse mellan Kunden och Leverantören.
- 2.2 Tjänsten förutsätter att Kunden har nödvändig utrustning och datamiljö innefattande mjukvara, som är kompatibel med Tjänsten och/eller Produkten som ska driftsättas och/eller installeras. Kunden är medveten om att vissa portar i brandväggar, switchar, routrar eller liknande måste vara öppna för kommunikation mellan Kunden och Leverantören och att Kunden ansvarar för att sådan kommunikation kan ske. Leverantören svarar inte för att Tjänsten/Produkten kan levereras om datamiljön inte är fullt kompatibel och funktionell. Vid förändringar i Kundens datamiljö samt lokaliseringsenheten därav, åligger det Kunden att i förväg kontakta Leverantören. Medför förändringar kostnader för Leverantören äger Leverantören rätt att debitera Kunden enligt Leverantörens vid tidpunkten gällande prislista.
- 2.3 Leverantören äger rätt att utföra arbete samt fjärrprogramera mjukvara som omfattas av eller annars är kopplad till Tjänsten/Produkten. Således kan det användas mjukvara som kommunicerar med, och översänder information till Leverantören. Kunden medger att Leverantören inhämtar och bearbetar sådan information för Tjänstens utförande respektive Produktens leverans.

**3. TILLGÅNG OCH KUNDENS MEDVERKAN**

- 3.1 Leverantören äger rätt att innan Tjänsten påbörjas, och löpande under Avtalets giltighetstid, besiktiga Kundens lokaler och utrustning mm.
- 3.2 Kunden ska utan kostnad ge Leverantören tillgång till lokaler och utrustning i den utsträckning som är nödvändig för Leverantörens utförande av Tjänsten och tillhandahållande av Produkter. Detta kan i förekommande fall kräva medverkan av Kunden. Kunden ska mot bakgrund därav ha en kontaktperson vilken ska stå till Leverantörens förfogande. Kundens kontaktperson ska ha nödvändiga nätverkskunskaper och full behörighet att öppna eventuella portar i brandväggar, switch, router eller liknande. I det fall Kunden anlitar extern leverantör av Kundens nät/IT-drift åligger det Kunden att tillse att sådan tredje part medverkar i nödvändig omfattning.
- 3.3 Kunden ska utföra erforderlig löpande tillsyn och skötsel av avseende utrustning och Produkter som är placerade hos Kunden enligt anvisningar och/eller eventuell instruktionsbok. Det åligger Kunden att tillse att Kunden och alla som nyttjar Produkter gör det i enlighet med tillämpliga anvisningar och instruktioner och i övrigt på ett aktsamt sätt. För det fall Leverantören behöver utföra underhåll som åvilar Kunden utgår ersättning enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista.
- 3.4 Leverantörens eventuella serviceåtagande avser den plats som Produkten/systemet är lokaliserat vid tidpunkten för Avtalets tecknande och som anges i Avtalet. Avser Kunden flytta Produkter/system eller vidta några andra ändringar ska Kunden i god tid skriftligen underrätta Leverantören härom med angivande av föreslagen åtgärd. Om förändringen innebär ökade kostnader för Leverantören äger Leverantören rätt till ersättning samt till justering av Tjänsten och villkoren därför i den mån förändringen har inverkan på Leverantörens kostnader och/eller möjlighet att utföra Tjänsten. Kunden svarar för alla kostnader förknippade med omplaceringar.

**4. TILLGÅNG OCH LEVERANTÖRENS MEDVERKAN**

- 4.1 Kunden äger rätt att revidera att Leverantören och dess underleverantörer efterlever bestämmelser om behandling av personuppgifter enligt Avtalet och enligt tillämplig lagstiftning. Revision enligt denna bestämmelse ska äga rum på Kundens bekostnad.

**5. DRIFTSÄTTNING OCH INSTALLATION MM**

- 5.1 Kostnader för driftsättning och installation ingår inte i priset om detta inte uttryckligen framgår av Avtalet mellan Leverantören och Kunden. För driftsättning, installation och service äger Leverantören rätt till ersättning enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista.
- 5.2 Ska mjuk- och/eller hårdvara installeras i redan befintligt datasystem/datanät/telenät ska fullständig dokumentation om dessa lämnas till Leverantören i god tid före installation och driftsättning, även utan Leverantörens föregående uppmaning härom. Vid brister i Kundens datasystem/datanät/telenät eller brister i dokumentationen äger Leverantören rätt att om möjligt åtgärda dessa fel. Leverantören äger rätt till ersättning för sådant arbete enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista.
- 5.3 Om Kunden under Tjänstens utförande önskar förändringar i Tjänsten, dess programmering, eller i något annat avseende ska Kunden skriftligen meddela Leverantören härom. Leverantören avgör om förändringarna är möjliga och inom vilken tidsrymd de kan genomföras. Eventuella förändringar debiteras enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista.
- 5.4 Kunden ansvarar för tredje parter, innefattande exempelvis internetleverantörer och teleoperatörer m.fl., kostnader förknippade med det detta, och för att dessa lämnar den medverkan som krävs för att Leverantören ska kunna fullgöra sina åtaganden.
- 5.5 Leverantören får installera och bibehålla utrustning som är nödvändig för Tjänstens tillhandahållande inom utrymme som Kunden disponerar.
- 5.6 I förekommande fall är planerad tid för Tjänstens/Produktens driftsättning angiven i Avtalet. Vid försening av hela eller delar av därav, som beror på Leverantören eller någon för vilken Leverantören svarar, är Leverantören berättigad till skäligen förlängning av tidsrymden för leverans (driftsättning). Kunden har inte rätt till någon ersättning för skada, av vad slag det må vara, med anledning av försening. Är Tjänsten/Produkten försenad mer än fyra (4) veckor och detta enbart beror på förhållande för vilket Leverantören svarar, äger Kunden som enda sanktion på egen bekostnad anlita annan för Tjänstens/Produktens leverans (inkluderat driftsättning). Om Kunden anlitar annan än Leverantören svarar inte Leverantören för utförandet, kvaliteten eller annat i någon omfattning.
- 5.7 Vid leverans av Tjänsten/Produkten (driftsättning) ska Kunden lämna leveransgodkännande. Sådant leveransgodkännande ska inte innehållas utan skäligen anledning. Leverantören äger rätt att anse Tjänsten/Produkten levererad och driftsatt även om leveransgodkännande inte har lämnats om Tjänsten/Produkten uppfyller avtalade krav, om Kunden inte skriftligen lämnat befogad anmärkning mot Tjänsten/Produkten, om avvikelser är utan betydelse för Tjänstens/Produktens huvudsakliga användning, om Kunden tagit Tjänsten/Produkten i bruk, eller om anledningen är att hänföra till förhållande för vilket Kunden svarar.
- 5.8 Vid Kundens underlåtenhet att lämna nödvändig medverkan, som till exempel men inte uteslutande, att lämna tillgång till lokaler, tekniker, information samt annan typ av programmeringsunderlag, äger Leverantören rätt att anse Tjänsten som levererad (driftsatt), oavsett om Tjänsten/Produkten är installerat, driftsatt, eller på annat sätt levererat eller inte. Motsvarande gäller om det brister i någon förutsättning för Tjänsten som Kunden svarar för, som till exempel men inte uteslutande, krav på Kundens datamiljö, internetleverantörer och teleoperatörer.

**6. FELAVHJÄLPNING**

- 6.1 Leverantören ska avhjälpa fel i Tjänsten. Med fel avses att Tjänsten (Produkten/systemet) inte kan användas på förutsatt sätt och detta beror på omständighet för vilken Leverantören svarar. Exempel på sådana fel som Leverantören inte svarar för eller har någon skyldighet att avhjälpa är fel som orsakats eller är en följd av
- felaktig eller vårdslös användning;
  - underlåtenhet att följa anvisningar om användning;
  - inkoppling av komponenter som inte levererats av Leverantören;
  - fel i eller orsakade av Kundens eller annans utrustning/produkter/system;
  - fel orsakade av, eller hänförliga till teleoperatörer, internetleverantörer (andra än Leverantören) eller annars hänförliga till kommunikationsnät;
  - fel i Produkten/systemet eller orsakade av tidskiften, exempelvis sommartid/vintertid;
  - omständigheter utanför Leverantörens kontroll som till exempel variationer i det elektriska spänningsnätet, brand, åska, vattenflöde, eller;
  - service, ingrepp, ändring, reparation, flytt, anslutning eller liknande, som utförts av någon annan än Leverantören.
- 6.2 Felanmälan ska göras till Leverantören på telefon 08-545 498 00 alternativt genom e-post till [itsupport@engboms.se](mailto:itsupport@engboms.se).
- 6.3 Avhjälpande av fel i kan ske genom rättelse eller genom anvisningar om kringgående av felet. Kan avhjälpande inte ske äger Leverantören föreslå andra åtgärder inklusive utbyte mot andra motsvarande tjänster/produkter. Kunden ska acceptera av sådana föreslagna åtgärder om dessa inte objektivt sett innebär väsentliga olägenheter för Kunden.
- 6.4 Om Kunden har anmält fel som har orsakats av Kunden eller av annan för vilken Kunden svarar, eller som Leverantören inte svarar för, äger Leverantören rätt till ersättning från Kunden för avhjälpande av felet. Ersättning utgår för arbete till följd av felanmälan enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista. Detsamma gäller om Leverantören efter undersökning konstaterat att något fel inte föreligger. Kunden ansvarar

för tredje parter, innefattande exempelvis internetleverantörer och teleoperatörer m.fl.

6.5 Leverantören äger alltid rätt att utföra underhållsarbete, genomföra uppdateringar och liknande åtgärder som är påkallade av tekniska, underhållsmässiga, driftsmässiga eller liknande skäl, även om det påverkar Tjänsten/Produkten. Leverantören ska vid sådant arbete utföra åtgärderna på ett sådant sätt att störningarna av Tjänsten/Produkten begränsas.

## 7 SÄRSKILT OM PRODUKTER

7.1 Tjänsten kan innefatta att Kunden får tillgång till Produkter från Leverantören. I förekommande fall kan Kunden också hyra Produkter från Leverantören. Under sådana förhållanden gäller att vid avtalstidens slut ska Produkten utan dröjsmål återlämnas till Leverantören. Underlåter Kunden detta trots anmaning därom har Leverantören rätt till ersättning för den tid som dröjsmålet består, samt rätt till ersättning för alla kostnader och skada som dröjsmålet orsakar Leverantören.

7.2 Om Kunden köper Produkter från Leverantören anges till förtydligande att sådana Produkter tillhör Leverantören till dess de är fullt och slutligt betalda. Kunden får inte infoga Produkter i annan fast eller lös egendom, uppgradera eller annars ändra Produkterna, pantsätta, överlåta, sälja, eller på annat sätt disponera över Produkterna, innan de är fullt och slutligt betalda och övergått i Kundens ägo. Om utmätning görs hos Kunden eller om Kunden försätts i konkurs innan ägandet övergått till Kunden åligger det Kunden att omedelbart underrätta Leverantören därom samt att med uppvissande av Avtalet och dessa allmänna villkor för utmättningsman eller konkursförvaltare upplysa om Leverantörens äganderätt.

7.3 Till dess Produkterna är fullt och slutligt betalda (vid köp), eller så länge Kunden har Produkter eller annan egendom som tillhör Leverantören i sin ägo (utlåning, hyra och liknande) åligger det Kunden att väl vårda, skydda, underhålla, och vidmakthålla försäkring omfattande Produkter (och annan egendom som tillhör Leverantören) som befinner sig i Kundens besittning. Kunden är ansvarig för alla kostnader, skador på eller förlust av Produkter och egendom som beror på Kunden eller tredje man, med undantag för normalt slitage. Till förtydligande anges att Kundens ansvar för Produkterna och egendom som tillhör Leverantören omfattar skador som till exempel men inte uteslutande kan åsamkas med anledning av fel i annan utrustning, variationer i det elektriska spänningsnätet, brand, åska, vattenflöde, frost, och kemiska reaktioner.

7.4 Leverans av Produkter sker fritt Leverantörens lager. Leverantören ombesörjer för Kundens räkning transport och väljer lämpligaste transportsätt. Kostnader för frakt, porto etc. tillkommer och betalas av Kunden.

7.5 Avseende Produkter är Leverantören en tredjepartsleverantör med vilket avses att Leverantören inte tillverkar de Produkter som överläts eller hyrs ut till Kunden. Leverantören fransäger sig uttryckligen allt ansvar för eventuella fel och funktionsbrister av vad slag de må vara, inkluderat följdverkningar därom, avseende Produkterna. Produkterna tillhandahålls i befintligt skick och omfattas inte av någon funktionsgaranti eller funktionsansvar av vad slag det må vara. Leverantören rekommenderar att Kunden undersöker Produkter omgående efter leverans och påtalar eventuella fel utan dröjsmål till Leverantören.

7.6 Det åligger Kunden att vid handhavande och användning av Produkter iakttä leverantörens/tillverkarens/systemets föreskrifter och anvisningar.

## 8 MJUKVARA OCH LICENSER

8.1 Kunden ska införskaffa samtliga licenser och andra tillstånd som behövs för nyttjande av programvara som ingår i Tjänsten/Produkten eller som annars behövs för dess användande, i de fall sådana licenser inte följer med Tjänsten/Produkten. Om licenser för användande ingår anges det uttryckligen i Avtalet. Om licenser ingår upplåter Leverantören en rätt för Kunden att nyttja de i Avtalet specificerade Tjänsterna/Produkterna och därmed ingående programvara på de villkor som anges i Avtalet. Kunden har vidare att iakttä eventuella tredje parter särskilda bestämmelser för vissa Tjänster/Produkter och därmed ingående programvara, inkluderat men inte uteslutande bestämmelser kring användning av och förfogande över mjukvara. Kundens nyttjanderätt enligt ovan är, om annat inte överenskommit, begränsad till avtalstiden. Kunden får inte kopiera Produkter, mjukvara eller annan programdokumentation utanför den avtalade användningen och då endast i enlighet med vad som anges i Avtalet och i tredje parter särskilda bestämmelser om användning mm.

8.2 Kunden ska hålla Leverantören skadelös för varje krav som framställs mot Leverantören med anledning av Kundens brott mot eller avsaknad av erforderliga licenser, tillstånd, eller handhavande i strid mot tredje parter särskilda bestämmelser mm.

8.3 Om licenser för användande ingår i Avtalet har priset baserats på det angivna antalet licenser. Önskar Kunden utöka antalet licenser ska meddelande härom skickas till Leverantören. Leverantören avgör efter eget gottfinnande om en utökning av antalet licenser är möjlig. Leverantören äger rätt till ersättning för ökning av antalet licenser i enlighet med Leverantörens vid tidpunkten gällande prislista.

## 9 IMMATERIELLA RÄTTIGHETER MM.

9.1 Avtalet innebär inte att upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter överläts till Kunden. Kunden får inte, utöver vad som skriftligen medgivits av Leverantören, använda, kopiera, ändra eller på annat sätt hantera programvara eller annat material som ingår i eller hör till Tjänsten/Produkten, inte heller överlåta eller upplåta rätt till programvara eller material till annan. För programvara som ingår i Produkten kan även särskilda licensvillkor gälla.

9.2 Leverantören äger alltid rätt att i marknadsföringsmaterial, artiklar, pressmeddelanden, eller på annat sätt, oavsett media, använda Kundens firma (i full eller förkortad form), Kundens logotype eller annat kännetecken.

9.3 Kunden åtar sig följa den etik som gäller på Internet, t.ex. men inte uteslutande avseende trakasserier av personer eller företag och spridning eller medverkan till spridning av information som kan anses vara rasistisk, oetisk, olaglig, pornografisk, eller på annat sätt kränkande.). Kunden äger således inte heller på servrar tillhörande Engboms (inkluderat eventuella underleverantörer) överföra eller lagra sådant material, och inte heller massutskicka e-post till mottagare som ej godkänt eller begärt aktuell information (spamming) mm.

## 10 PRIS, BETALNING MM

10.1 Fasta priser för Tjänster faktureras kvartalsvis i förskott. Eventuella tilläggstjänster, arbete som utförs på löpande räkning, driftsättning och installation med mera faktureras löpande efter utförande, enligt Leverantörens vid tidpunkten gällande prislista. Vid köp av Produkter sker fakturering i samband med leverans.

10.2 Betalningsvillkor är trettio (30) dagar netto. Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta enligt gällande referensränta med tillägg om två (2) procent månatligen. Mervärdesskatt tillkommer på samtliga priser.

10.3 Erläggs inte betalning i tid äger Leverantören utan ersättningskyldighet omedelbart avbryta Leverans av Tjänster, återta Produkter, likväl som säga upp hela eller delar av Avtalet till omedelbart upphörande.

## 11 SEKRETESS

11.1 Vardera part förbinder sig att inte utan den andra partens skriftliga medgivande till tredje man utlämna information om den andra partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller annars använda sådan information för något annat ändamål än parts fullgörande av sina åtaganden enligt avtalet. Som affärs- eller yrkeshemlighet ska alltid betraktas information som parten angivit vara konfidentiell. Sekretesskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom Avtalet eller som är allmänt känd. Sekretesskyldigheten gäller inte heller när part enligt lag, annan författning eller myndighets beslut är skyldig att lämna ut uppgifter.

## 12 PERSONUPPGIFTER

12.1 Vardera part ansvarar för att dennes behandling av personuppgifter sker i enlighet med gällande lagstiftning. Leverantören åtar sig att endast behandla personuppgifter som utgör Kundens data i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning, såsom exempelvis dataskyddsförordningen (2016:679) (hädanefter GDPR) och Kundens instruktioner och kommunicerade ändamål. Leverantören ska omedelbart informera Kunden om en instruktion strider mot tillämplig dataskyddslagstiftning.

12.2 Vid behandling av personuppgifter under Avtalet som utgör Kundens data är Kunden att betrakta som personuppgiftsansvarig och Leverantören respektive underleverantör som personuppgiftsbiträde. Det innebär att Kunden alltid har instruktionsrätt avseende personuppgifter. En sådan rätt innebär bland annat en rätt att ange hur personuppgifterna ska behandlas. Kundens instruktioner avseende behandling av personuppgifter ska ges skriftligen till Leverantören. Innehållet i sådana instruktioner och Avtalet utgör tillsammans personuppgiftsbiträdesavtal enligt 30 § personuppgiftslagen och artikel 28.3 GDPR. Även om inga särskilda instruktioner upprättas, ska Avtalet likväl anses vara personuppgiftsbiträdesavtal och i denna del ingånget direkt mellan Kundens å ena sidan och Leverantören respektive underleverantör å den andra sidan.

12.3 Leverantören ska vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som överenskommit för att skydda de personuppgifter som behandlas från obehörig åtkomst, förstörelse och ändring. Särskild hänsyn ska tas till de risker som behandlingen medför.

12.4 Leverantören får vid utförandet av sina uppgifter enligt detta Avtal anlita annat bolag som underbiträde, under förutsättning att Leverantören ingår avtal om personuppgiftsbehandling med sådan underleverantör, på villkor motsvarandes denna punkt 12. Leverantören ska föra en korrekt och uppdaterad lista över anlitade Underbiträden och dess kontaktuppgifter som kan lämnas ut till Kunden vid önskemål.

12.5 Leverantören får inte utan (i) Kundens skriftliga samtycke i förväg, och (ii) att säkerställa att överföring sker i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning, överföra personuppgifter till land utanför EES-området.

12.6 För de fall Leverantören upptäcker några säkerhetsproblem ska Leverantören (i) omedelbart vidta lämpliga åtgärder för att läka incidenten och (ii) så snart som möjligt tillhandahålla Kunden en beskrivning av incidenten, samt (iii) vara Kunden behjälplig i rapporteringen till relevant tillsynsmyndighet.

12.7 Leverantören ska vara Kunden behjälplig när Kunden fullgör sin skyldighet som personuppgiftsansvarig enligt GDPR gentemot de registrerade.

12.8 För det fall tredje man begär information från Kunden eller Leverantören som innefattar hur personuppgifter behandlas inom detta Avtal, ska Kunden och Leverantören samverka och utbyta information i nödvändig utsträckning. Ingen part får lämna ut information om behandling av personuppgifter utan skriftligt medgivande från den andra parten, såvida inte föreläggande från relevant tillsynsmyndighet eller tvingande lagstiftning finns. I sådant fall ska den andra parten informeras om detta snarast.

12.9 Kunden svarar för att den behandling av personuppgifter som utförs av Leverantören under Avtalet inte står i strid med GDPR eller annan gällande dataskyddslagstiftning. Kunden ska hålla Leverantören skadelös för varje skada med anledning av den behandling av Kundens data som utförs av Leverantören under Avtalet.

### 13 REKLAMATION

13.1 Åberopande av fel, invändning mot faktura eller begäran om prisavdrag eller skadestånd, ska för att kunna göras gällande framställas skriftligen senast en (1) vecka efter det att felet, förseningen eller skadan upptäcktes eller borde ha upptäckts.

### 14 ANSVARSBEGRÄNSNING

14.1 Leverantörens ansvar omfattar endast vad som uttryckligen anges i Avtalet mellan Kunden och Leverantören och tillämpliga villkor. Leverantören ansvarar således inte för t.ex. tredje part, tredjepartslösningar, tjänster och/eller produkter inköpta från annan än Leverantören.

14.2 Vid skada har Kunden endast rätt till ersättning för direkt skada som Leverantören, eller någon för vilken Leverantören svarar, förorsakat genom vårdslöshet eller uppsåt. Kunden har således inte rätt till ersättning för indirekta skador, såsom utebliven vinst eller andra följdskadorna.

14.3 Till förtydligande anges att Leverantören inte ansvarar för skada som uppkommer på grund av innehåll i data eller annan information som förmedlas vid användning av Tjänsten/Produkten eller för fel hänförligt till den mjukvara som används, för skada orsakad av datavirus eller motsvarande, försening, försenad leverans, förvanskning eller förlust av data eller för Kundens eventuella ersättningskyldighet gentemot tredje man.

14.4 Då Kunden ansvarar för att behandling av personuppgifter sker enligt tillämplig dataskyddslagstiftning, ansvarar Leverantören ej för skada som uppkommer på grund av att dessa bestämmelser ej efterlevs.

14.5 Leverantörens ansvar är under alla förhållanden begränsat till det lägre beloppet av 200.000 kr, eller den totala ersättningen som skulle ha erlagts till Leverantören under den initiala avtalstiden.

### 15 FORCE MAJEURE

15.1 Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse, om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför parts kontroll och omständigheten förhindrar, avsevärt försämrar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse som till exempel men inte uteslutande, myndighetsåtgärd, lagstiftning, arbetskonflikt, blockad, sabotage, extrema väderförhållanden, eller olyckshändelse. Part som påkallar befrielse enligt denna punkt ska utan dröjsmål underrätta andra parten därom. Befrielsegrund anses föreligga så länge befriande omständighet utgör hinder för fullgörande.

### 16 ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

16.1 Kunden har inte rätt att helt eller delvis överlåta Avtalet eller annat avtal med Leverantören. Leverantören har rätt att överlåta Avtalet och andra avtal mellan Leverantören och Kunden till annat bolag inom samma koncern eller till tredje man.

### 17 ÄNDRING AV AVTALSVILLKOR MM

17.1 Leverantören har rätt att ändra eller göra tillägg till dessa allmänna villkor. Sådan ändring eller tillägg träder i kraft en (1) månad efter att Leverantören avsänt meddelande till Kunden härom eller annars gjort de uppdaterade villkoren tillgängliga, exempelvis genom publicering på Leverantörens webbplats.

17.2 Vid förändring av Leverantörens kostnader för utrustning, licenser och andra liknande kostnader, kursändringar, personal och förmåner enligt lag eller kollektivavtal eller i övrigt, allmänna försäkringar, statliga eller kommunala avgifter och skatter, äger Leverantören ensidigt justera priset för Tjänster i motsvarande mån med den procentsats varmed Leverantörens kostnader för Tjänster ökat. Prisjusteringar får verkan en (1) månad efter att Leverantören avsänt meddelande till Kunden härom.

### 18 AVTALSTID, UPSÄGNING MM

18.1 Avtalstiden anges i Avtalet. Sägs inte Avtalet upp till upphörande vid avtalstidens utgång med iakttagande av sex (6) månaders uppsägningstid, förlängs Avtalet att gälla med på varandra följande perioder om tolv (12) månader med samma uppsägningstid som ovan.

18.2 Vid Avtalets upphörande ska Leverantören radera eller lämna tillbaka alla personuppgifter som omfattats av Avtalet med Kunden i enlighet med Kundens instruktioner samt säkerställa att inga personuppgifter eller kopior därav är kvar i Leverantörens besittning. Detta ska ske inom sex (6) månader från avtalets upphörande. För arbete enligt denna punkt har Leverantören rätt till skälig ersättning av Kunden.

18.3 Anges ingen avtalstid i Avtalet löper det tills vidare med sex (6) månaders uppsägningstid.

18.4 Part har rätt att säga upp Avtalet helt eller delvis till omedelbart upphörande om den andra parten begär väsentligt avtalsbrott, om den andra parten försätts i konkurs, inleder ackordsförhandling, ställer in betalningarna eller annars måste anses ha kommit på obestånd. Leverantören äger vidare rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om det finns skälig anledning att anta att Kunden inte kommer att fullgöra sina förpliktelser mot Leverantören.

18.5 Dröjsmål med betalning överstigande fjorton (14) dagar efter förfalldag, och/eller om Kunden vid mer än två (2) tillfällen under de

senaste sex (6) månaderna varit försenad med betalning, oavsett dröjsmålets längd, ska alltid anses utgöra väsentligt avtalsbrott. Som väsentligt avtalsbrott anses vidare alltid att Kunden inte lämnar nödvändig medverkan enligt Avtalet och tillämpliga allmänna villkor, eftersätter aktsamhetskrav, eller bryter mot bestämmelser rörande licenser och immateriella rättigheter. Det föregående utesluter inte att även andra omständigheter kan anses utgöra väsentligt avtalsbrott.

18.6 Vid Leverantörens hävning av Avtalet på grund av Kundens väsentliga avtalsbrott är Kunden skyldig att som normerat vite erlägga betalning med sjuttiofem (75) procent av avtalad ersättning för resterande avtalstid som Avtalet skulle ha gällt. Utgivande av vite utesluter inte andra påföljder med anledning av avtalsbrottet, varvid dock avräkning från eventuellt skadestånd ska ske med ett belopp som motsvarar utgivet vite.

### 19 HELA AVTALET GILTIGHET MM

19.1 Avtalet med bilagor inklusive tillämpliga villkor utgör parternas fullständiga reglering av alla frågor som Avtalet berör. Alla skriftliga eller muntliga åtaganden och utfästelser som föregått Avtalet ersätts av innehållet i Avtalet med bilagor.

19.2 Tjänsten regleras i sin helhet av Avtalet och Kunden inte kan göra gällande något ansvar eller någon påföljd enligt köplagen (1990:931) eller någon annan lag eller någon rättslig princip.

19.3 Ifall Avtalet upphör att gälla mellan parterna ska part ändå fortsätta att vara bunden av bestämmelser i Avtalet (inkluderat dessa allmänna villkor) som till sin natur även ska gälla efter Avtalets upphörande till dess de blir irrelevanta, som t.ex. med inte uteslutande bestämmelserna om sekretess, ersättning, immateriella rättigheter, ansvarsbegränsningar och lagval och tvist.

19.4 Indelningen av Avtalet och dessa allmänna villkor i olika avsnitt och åsättande av rubriker ska inte påverka dess tolkning. Om någon del av Avtalet eller de allmänna villkoren skulle befinnas vara ogiltig, otillåten eller icke verkställbar ska detta inte påverka giltigheten av övriga bestämmelser som ska fortsätta att äga giltighet enligt sin lydelse. Villkor som befinns vara ogiltiga, otillåtna eller överkännbara ska, i den mån så är möjligt, jämkas så att de blir giltiga, tillåtna respektive verkställbara och därvid i så hög utsträckning som möjligt tolkas i enlighet med de ursprungliga intentionerna med villkoret.

### 20 TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

20.1 Tvister som uppstår i anledning av Avtalet (inkluderat dessa allmänna villkor) ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (SCC). Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska tillämpas om inte SCC med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Skiljedomsregler ska tillämpas. I sistnämnda fall ska SCC också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän. Svensk lag ska tillämpas på Avtalet och dessa villkor utan hänsyn till dess lagvalsregler. Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm.

20.2 Oaktat det ovanstående äger Leverantören alltid rätt att vidta rättsliga åtgärder vid allmän domstol och/eller exekutiva åtgärder avseende återtagande av Produkter och/eller indrivning av förfallna fordringar.