

## ALLMÄNNA VILKOR

Dessa Allmänna Villkor gäller då InfoQB ("**InfoQB**") tillhandahåller en tjänst ("**Tjänsten**") till en kund ("**Kunden**"). Tjänsten specificeras i ett Kundavtal mellan InfoQB och Kunden, inkluderade bilagor och dessa Allmänna Villkor (tillsammans "**Avtalet**").

Vid eventuell avvikelse mellan nedanstående handlingar, skall dessa äga företräde enligt följande:

- Kundavtal
- Ramavtal (i förekommande fall)
- Bilagor (SLA, Tjänstebeskrivning och ev. andra bilagor)
- Allmänna Villkor

InfoQB äger rätt att ändra dessa Allmänna Villkor genom skriftlig underrättelse till Kunden. De ändrade Allmänna Villkoren träder i kraft trettio (30) dagar efter det att InfoQB underrättat Kunden om ändringarna.

### 1. Tillhandahållande av Tjänsten

- 1.1 Avtalet skall anses ingånget när båda parter har undertecknat Kundavtalet.
- 1.2 Med "**Avtalad Leveransdag**" avses den dag från vilken Tjänsten skall tillhandahållas enligt Avtalet. InfoQB kan meddela Kunden en preliminär eller beräknad leveransdag, vilket dock inte är att anses som Avtalad Leveransdag.
- 1.3 Med "**Faktisk Leveransdag**" avses: (i) den dag från vilken InfoQB börjat tillhandahålla Tjänsten om Kunden inte skriftligen reklamerat Tjänsten inom sju (7) dagar; eller (ii) den dag från vilken InfoQB tillhandahåller Tjänsten i enlighet med Avtalet efter det att InfoQB avhjälpit Kundens skriftligen reklamerade avvikelser från vad parterna avtalat om avseende Tjänsten. Avvikelser som endast är av mindre betydelse för Tjänstens användning skall inte påverka fastställandet av Faktisk Leveransdag enligt ovan.
- 1.4 InfoQB skall tillhandahålla Tjänsten senast på Avtalad Leveransdag eller, om Avtalad Leveransdag inte överenskommits, inom skälig tid.
- 1.5 Om Faktisk Leveransdag inträffar senare än Avtalad Leveransdag och förseningen enbart beror på InfoQB eller någon som InfoQB svarar för, har Kunden efter skriftlig begäran rätt till vite. Vite skall beräknas till en (1) % av ett belopp motsvarande den fasta månadsavgiften för en 12-månadersperiod för berörd Tjänst per påbörjad förseningsvecka, såvida annat inte överenskommits mellan parterna. Vite skall inte utgå för den tid som InfoQB ställer likvärdig

Tjänst till Kundens förfogande. InfoQB har rätt att reglera vite genom kreditering av faktura.

- 1.6 Om försening inte beror på InfoQB eller något förhållande på InfoQBs sida eller på grund av oförutsedda händelser som InfoQB rimligen inte kunnat förutse, har InfoQB rätt att flytta fram Avtalad Leveransdag till en med hänsyn till omständigheterna lämplig tidpunkt. Om sådan försening beror på Kunden, har InfoQB rätt till ersättning för direkta kostnader som orsakats av förseningen.
- 1.7 Installation av Tjänsten skall ske i enlighet med InfoQBs anvisningar för att full funktionalitet ska kunna erhållas för Tjänsten. I händelse av störning som orsakas av Kundens utrustning åtar sig Kunden att omgående koppla ifrån sådan utrustning som orsakar störningen.
- 1.8 Kunden skall tillse att, i förekommande fall, tillhandahålla plats och kraftförsörjning för InfoQBs utrustning på den plats där Tjänsten ska levereras, samt att tillse att eventuella erforderliga tillstånd föreligger för InfoQBs anslutning till samt inom den fastighet, räknat från fastighetsgränsen, där Tjänsten ska levereras.
- 1.9 InfoQB äger rätt att ändra eller modifiera Tjänsten som är av mindre betydelse för Tjänstens användning, under förutsättning att Tjänstens prestanda eller funktionalitet inte försämras.
- 1.10 Kunden äger ej rätt att återförsälja Tjänsten såvida inte annat särskilt överenskommits.

## **2. Felavhjälpning**

- 2.1 InfoQB skall avhjälpa eventuella fel eller avvikelser i Tjänsten, så att Tjänsten överensstämmer med vad parterna avtalat om avseende Tjänsten.
- 2.2 Om Kunden har anmält ett fel som orsakats av Kunden, eller av annan som Kunden svarar för, eller då inget fel de facto föreligger, har InfoQB rätt till ersättning från Kunden för det arbete som InfoQB orsakats till följd av felanmälan.

## **3. Fakturering och betalningsvillkor**

- 3.1 Alla avgifter anges exklusive mervärdesskatt och andra statliga pålagor.
- 3.2 Om inte annat uttryckligen stadgats i Avtalet skall fakturering ske enligt följande:
  - engångsavgifter faktureras vid Faktisk Leveransdag;
  - fasta avgifter faktureras månadsvis i förskott;
  - rörliga avgifter faktureras månadsvis i efterskott;

- vid leverans av flera tjänster påbörjas fakturering för dessa från och med Faktisk Leveransdag för respektive Tjänst.
- 3.3 Om Faktisk Leveransdag försenas och förseningen skäligen kan hänföras till åtgärd eller underlåtenhet som beror på Kunden har InfoQB rätt att fakturera tillämpliga avgifter från den dag Tjänsten skulle ha varit klar för driftsättning om förseningen inte inträffat.
  - 3.4 Eventuell kompensation eller viten som ska betalas till Kunden krediteras på nästkommande faktura.
  - 3.5 Kunden ska betala faktura inom trettio (30) dagar från fakturadatum och i övrigt i enlighet med anvisningar angivna på fakturan.
  - 3.6 Vid försenad betalning är Kunden skyldig att erlægga dröjsmålsränta med två (2) procent per månad.
  - 3.7 Om Kunden överskrider det avtalade nyttjandet av Tjänsten eller om Kunden nyttjar Tjänsten på ett sätt som inte avtalats mellan parterna, äger InfoQB rätt att fakturera Kunden för sådant nyttjande i enlighet med InfoQBs vid var tid gällande prislista.
  - 3.8 Kunden är skyldig att betala avgift för Tjänsten i enlighet med vad som framgår av Avtalet, även om InfoQB har stängt eller begränsat Tjänsten i enlighet med punkt 4.
  - 3.9 InfoQB äger rätt att under avtalstiden begära förskottsbetalning eller att Kunden ställer betryggande säkerhet för Avtalets rätta fullgörande om det till följd av kreditprövning framstår som befogat.
  - 3.10 För att säkerställa betalning av utestående och förfallen fordran, äger InfoQB rätt att kvarhålla utrustning tillhörande Kunden som finns i InfoQBs lokaler, till dess att fordran till fullo betalats.
  - 3.11 Har Kunden inte betalat otvistig faktura inom fjorton (14) dagar från påminnelse härom, äger Kunden inte rätt till ytterligare överenskomna leveranser, felavhjälpning, kompensation vid eventuellt fel eller andra viten.
  - 3.12 Om InfoQB drabbas av extra kostnader som är hänförliga till Kunden äger InfoQB rätt att debitera Kunden för sådana extra kostnader.

#### **4. Avstängning av Tjänst**

- 4.1 InfoQB har rätt att stänga eller begränsa Tjänsten om:
  - Kunden inte betalat faktura inom fjorton (14) dagar från påminnelse härom;

- Kunden överskridit kreditgräns eller underlåtit att ställa betryggande säkerhet eller erlägga förskott enligt punkt 3.9;
- Kunden underlåter att koppla bort utrustning som ger upphov till störningar i InfoQBs nät eller som medför annan olägenhet för InfoQB eller andra kunder;
- Kunden i övrigt använder Tjänsten i strid mot Avtalet och inte vidtar rättelse inom fjorton (14) dagar från skriftligt meddelande härom;
- Kunden inte inhämtat tillstånd som eventuellt behövs för Kundens nyttjande av Tjänsten;
- sådan skyldighet följer av lag, myndighets föreskrift eller beslut.

4.2 Om Tjänsten stängts av i enlighet med denna punkt äger InfoQB rätt att debitera Kunden en avgift på SEK 10.000 för att återansluta Kunden till Tjänsten.

## 5. Kundplacerad utrustning

5.1 Med ”*Kundplacerad Utrustning*” avses utrustning som ägs och tillhandahålls av InfoQB och som placeras hos Kunden för användande av Tjänsten.

5.2 Kunden får använda Kundplacerad Utrustning endast i den omfattning som framgår av Avtalet.

5.3 Kunden svarar för skada på eller förlust av Kundplacerad Utrustning och sådan utrustning får inte flyttas från den plats där den installerats. Kunden får inte heller på annat sätt förfoga över sådan utrustning utan InfoQBs skriftliga godkännande.

## 6. Skadestånd

6.1 Part har rätt till ersättning för direkt skada som motparten, eller någon för vilken motparten svarar, förorsakat genom vårdslöshet. Ingentida part har rätt till ersättning för indirekta skador, såsom utebliven vinst, kostnader som blivit onyttiga eller andra följdskador (såsom förlust av data, ersättning till tredje man etc.). Parts ansvar är, för varje kalenderår, begränsat till ett sammanlagt belopp motsvarande tjugo (20) procent av den årliga fasta avgiften hänförlig till Avtalet.

6.2 Begränsningar av Parts skadeståndsskyldighet gäller inte i fall av uppsåt eller grov vårdslöshet, vid personskada eller vid sådant ansvar som följer av lag.

6.3 Utan hinder av punkt 6.1 skall Kunden hålla InfoQB skadeslös för alla krav som tredje man riktar mot InfoQB med anledning av att Kunden använt Tjänsten på ett felaktigt sätt, i strid mot lag, eller på annat sätt tillhandahållit data eller annat material vid användning av Tjänsten i strid med Avtalet.

## 7. Reklamation

- 7.1 Invändning mot en faktura skall, för att kunna göras gällande, göras senast trettio (30) dagar efter fakturadatum. Även om invändning framställts, skall Kunden betala ostridig del av det fakturerade beloppet senast på förfallodagen.
- 7.2 Begäran om vite eller skadestånd skall göras skriftligen senast trettio (30) dagar efter det att förseningen inträffat eller skada upptäckts eller borde ha upptäckts.

## 8. Force majeure

- 8.1 Part är befriad från skyldighet att ersätta skador eller att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet, om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför Parts kontroll ("*Force Majeure*") och omständigheten förhindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörande av förpliktelse. Såsom Force Majeure anses bl.a. myndighets åtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderleksförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof eller olyckshändelse.
- 8.2 Part som påkallar Force Majeure skall utan dröjsmål underrätta den andra Parten härom. Force Majeure anses föreligga så länge som detta utgör hinder för fullgörande.
- 8.3 Part äger rätt att frånträda Avtalet om Force Majeure förelegat i mer än tre (3) månader, utan att några påföljder kan göras gällande av den andra Parten.
- 8.4 Vid Force Majeure skall Part vidta skäliga ansträngningar för att begränsa effekterna av Force Majeure-händelsen.

## 9. Sekretess och kunduppgifter

- 9.1 Parterna förbinder sig att för tredje man, och för en tid av tre (3) år, inte avslöja Konfidentiell Information, vilken Part erhåller eller erhållit från den andra Parten. Med "Konfidentiell Information" avses, utöver innehållit i Avtalet, varje upplysning om Part eller dennes verksamhet som kan anses vara av konfidentiell natur med undantag för upplysning som är allmänt känd eller kommer till allmän kännedom på annat sätt än genom brott mot innehållet i Avtalet.
- 9.2 Kunden skall lämna de uppgifter som InfoQB behöver för att kunna tillhandahålla Tjänsten. Kunden skall meddela InfoQB eventuella ändringar i sådana uppgifter och Kunden ansvarar för att uppgifterna är korrekta.
- 9.3 InfoQB behandlar uppgifter avseende Kundens namn, adress, organisationsnummer eller annan uppgift om Kunden för att kunna tillhandahålla Tjänsten, fullgöra skyldighet enligt lag eller föreskrift.

- 9.4 InfoQB har rätt att under avtalsperioden omnämna Kunden, exempelvis på InfoQBs webbplats, under förutsättning att Kunden inte uttryckligen motsatt sig sådant omnämnande.

## 10. Immateriella rättigheter

- 10.1 Ingen bestämmelse i Avtal skall innebära eller anses innebära en överlåtelse till Kunden av någon upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter som tillhör InfoQB.

## 11. Överlåtelse av Avtalet

- 11.1 Part har inte rätt att, utan andra Partens skriftliga samtycke, helt eller delvis överlåta Avtalet till tredje man. InfoQB har dock rätt att överlåta Avtalet till annat bolag inom samma koncern eller till tredje man som förvärvat den verksamhet som tillhandahåller Tjänsten.

## 12. Försäkring

- 12.1 Kunden skall teckna och vidmakthålla en sedvanlig försäkring under Avtalets hela avtalstid för: (i) brand, vandalisering och uppsåtlig skadegörelse med utvidgad täckning ("allrisk") avseende all kundutrustning, data eller material som befinner sig i InfoQBs lokaler: samt för (ii) skadeståndsskyldighet till följd av Kundens användning eller nyttjande av samlokaliserade utrymmen.

## 13. Avtalstid

- 13.1 Om inte parterna överenskommit annat i Avtalet, gäller följande;
- Avtalet gäller för en initial period av trettiosex (36) månader från Faktisk Leveransdag för varje Tjänst;
  - Om en Tjänst uppgraderas eller på annat sätt förändras börjar en ny initial avtalsperiod att löpa från Faktisk Leveransdag för Tjänsten;
  - Om ingen av parterna skriftligen sagt upp Avtalet senast tre (3) månader före den initiala avtalsperiodens slut ska avtalet gälla tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid om tre (3) kalendermånader.
- 13.2 Kunden skall efter avslutat Avtal återsända tillhandahållen Kundplacerad Utrustning på egen bekostnad till InfoQB i enlighet med InfoQB anvisningar.
- 13.3 Kunden skall inom fjorton (14) dagar från det att Avtalet upphört, bortforsla utrustning och annan sådan egendom som tillhör Kunden. Om Kunden underlåter att göra detta har InfoQB rätt att på Kundens risk och bekostnad bortforsla eller sälja sådan egendom.

## 14. Förtida uppsägning

- 14.1 Kunden har rätt att i förtid och med omedelbar verkan säga upp den del av Avtalet som hänför sig till ett fel eller en försening avseende en Tjänst:
- om Tjänsten i väsentlig utsträckning avviker från vad som överenskommits i Avtalet och InfoQB inte vidtagit rättelse inom rimlig tid efter skriftligt påpekande härom; eller
  - om Faktisk Leveransdag för Tjänsten inträffat senare än sex (6) månader från Avtalad Leveransdag och försening helt beror på InfoQB.
- 14.2 InfoQB äger rätt att säga upp Avtalet helt eller delvis i förtid och med omedelbar verkan:
- om Kundens anslutning till Tjänsten varit stängd i enlighet med punkt 4 under en period av minst en (1) månad;
  - om Kunden i annat fall i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och ej vidtar rättelse inom fjorton (14) dagar efter skriftligt meddelande härom;
  - om Kunden kommit på obestånd eller det finns befarad anledning att Kunden kan komma på obestånd.
- 14.3 Om Avtalet sagts upp av InfoQB till följd av att Kunden i väsentligt avseende åsidosatt sina skyldigheter enligt ovan, är Kunden skyldig att inom trettio (30) dagar efter fakturadatum betala summan av samtliga de avgifter som skulle betalats under Avtalets hela löptid.
- 14.4 Uppsägning enligt denna punkt 14 skall göras skriftligen och utan oskäligt uppehåll efter det att omständighet blivit känd för Parten för att kunna åberopas.

## 15. Tillämplig lag och tvistlösning

- 15.1 Parternas rättigheter och skyldigheter vid tolkning eller tillämpning av Avtalet skall bestämmas i enlighet med svensk lag.
- 15.2 Tvister som uppstår i anledning av detta Avtal skall slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholm Handelskammarens Skiljedomsinstitut (SCC). Regler för Förenklat Skiljeförfarande skall tillämpas om inte SCC med beaktande av målet svårighetsgrad, tvisteföremålets värde eller övriga omständigheter bestämmer att Skiljedomsregler skall tillämpas. I sistnämnda fall skall SCC bestämma om skiljenämnden skall bestå av en eller tre skiljemän. Oaktat vad som anges ovan har Part rätt att väcka talan vid allmän domstol i Sverige om tvistigt kapitalbelopp inte överstiger en miljon (1 000 000) kronor.