

## Bahnhof AB allmänna villkor

Gäller från och med 2014-03-07 tills vidare

### 1. Allmänt

Dessa allmänna villkor utgör bilaga till skriftligt avtal, nedan "Avtalet", mellan Kunden och Bahnhof. Villkoren innehåller allmänna bestämmelser om den tjänst eller de tjänster, nedan "Tjänsten", som Bahnhof tillhandahåller enligt Avtalet. För Tjänsten kan gälla även 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 Bahnhof avtalar om efter det att Avtalet har träffats. Sådana kompletterande tjänster skall anses ingå i Tjänsten.

### 2. Utrustning

**2.1 Definitioner.** Med Kundens Utrustning avses datorer och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Kunden. Med Bahnhofs Utrustning avses datorer och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Bahnhof.

**2.2 Kundens Utrustning.** Kundens utrustning skall vid utnyttjande av Tjänsten uppfylla tillämplig lagstiftning och förekommande anvisningar från Bahnhof. Kunden ansvarar ensam för fel eller brist i Kundens Utrustning.

**2.3 Bahnhofs Utrustning.** All utrustning som installerats av Bahnhof utgör Bahnhofs Utrustning om inte annat avtalats. Bahnhofs Utrustning får endast användas för anslutning till Tjänsten.

Bahnhofs Utrustning får inte utan Bahnhofs skriftliga samtycke överlåtas, hyras ut eller på annat sätt komma ur Kundens besittning. Kunden har inte rätt att utan Bahnhofs skriftliga samtycke göra ingrepp, ändringar eller tillägg avseende Bahnhofs Utrustning.

Om Bahnhofs Utrustning nyttjas av Kunden på annat ställe än Bahnhofs egna lokaler så skall Bahnhofs Utrustning förvaras på anslutningsplatsen på Kundens risk och bekostnad. Kunden ansvarar således för eventuell förlust eller skada som kan drabba Bahnhofs Utrustning, till följd av t.ex. åsknedslag, eldsvåda, vattenskada, stöld, skadegörelse genom eget eller annans vållande eller olyckshändelse. Kunden ansvarar för erforderligt underhåll av Bahnhofs Utrustning och att denna hålls försäkrad mot risker som Kunden svarar för.

Om Bahnhofs Utrustning förloras eller skadas till följd av en händelse som Kunden ansvarar för, så äger Bahnhof rätt till ersättning för utbyte av utrustning (nypris) samt ersättning för arbete, t ex. reparation, demontering och installation, enligt Bahnhofs vid var tid gällande taxa.

### 3. Tillträde och lokalisering

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

Om Kundens Utrustning finns i Bahnhofs anläggningar, regleras villkoren för tillträde i Avtalet. Data som ligger på så kallade virtuella servrar kan av säkerhetsskäl "spelas", kopieras av Bahnhof, så att Kundens data finns i mer än en anläggning samtidigt. Vid serverdrift i form av så kallad collocation är Kundens Utrustning inte knuten till en specifik fysisk plats. Tjänsten tillhandahålls av Bahnhof i enlighet med servicenivån i Avtalet utan att vara begränsad till en specifik fysisk plats i en anläggning.

### 4. Ändringar avseende Tjänsten

Bahnhof äger rätt att, helt eller delvis, ändra Tjänstens omfattning och innehåll p.g.a. ändrade förhållanden som ligger utanför Bahnhofs kontroll. Om det är skäligen möjligt, skall Bahnhof informera Kunden om ändringen minst en månad innan ändringen träder i kraft. Sådan information lämnas genom e-post till Kundens angivna adress och genom meddelande på Bahnhofs hemsida [www.bahnhof.se](http://www.bahnhof.se).

Om Bahnhofs ändring av Tjänsten innebär en ändring av Tjänstens funktion som är till väsentlig nackdel för Kunden, så äger Kunden rätt att säga upp Avtalet. Kundens uppsägning i sådant fall skall vara skriftlig och ske senast inom en månad från det Kunden informerats om ändringen enligt föregående stycke. Om ändringen har skett utan att Kunden informerats i förväg får

Kunden i stället säga upp Avtalet senast en månad från det att ändringen trädde i kraft. Om Kunden inte har sagt upp Avtalet inom ovan föreskriven tid, skall Kunden anses ha accepterat ändringen.

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

Kunden är skyldig att följa de föreskrifter som Bahnhof 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 Bahnhofs datanät eller därtill anslutna nät. Kunden skall omedelbart meddela Bahnhofs teknikavdelning om Kunden märker eller misstänker att det förekommer obehörigt dataintrång i Kundens eller Bahnhofs 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 uppmana eller möjliggöra för annan att begå olagliga handlingar
- marknadsföring via massutskick till e-postadresser (s.k. spamming) om mottagaren ej i förväg givit sitt samtycke till detta
- ansvarslös spridning av samlingar eller sammanställningar av personuppgifter
- annat handlande som medför att avsevärd olägenhet uppstår för Bahnhof, Bahnhofs system eller Bahnhofs övriga kunder.

### 7. Påföljder

Bahnhof 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 Bahnhof även rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet till upphörande. Om sådan uppsägning sker, äger Bahnhof också rätt att debitera avgift för återstående avtalstid. Kunden skall vidare hålla Bahnhof skadeslös för all annan skada, inklusive kostnader till följd av anspråk från tredje man som riktas mot Bahnhof p.g.a. Kundens brott mot punkt 6.

### 8. Överlåtelse och vidareupplåtelse

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

### 9. 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 reklamerat fakturan inom 8 dagar från fakturadatum, skall Kunden anses ha godkänt fakturan.

Bahnhof äger rätt att under avtalstiden ändra avgift vid ökade 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 Bahnhof. Avisering om ändrad avgift sker genom e-post till av Kunden angiven adress.

#### **10. Försening med betalning**

Vid försenad betalning äger Bahnhof rätt att debitera Kunden påminnelseavgift och inkassokostnad enligt lag. Bahnhof äger även rätt att debitera dröjsmålsränta med två procent per månad på förfallet och obetald belopp.

Om Kunden helt eller delvis dröjer med betalning mer än 10 dagar efter det att Bahnhof tillställt Kunden påminnelse, har Bahnhof rätt att med omedelbar verkan stänga av Tjänsten och med omedelbar verkan säga upp Avtalet till upphörande. Om sådan uppsägning sker äger Bahnhof också rätt att debitera avgift för återstående avtalstid.

Bahnhof äger retentionsrätt i Kundens Utrustning som Bahnhof har i sin besittning. Bahnhof är således vare sig under eller efter Avtalets löptid skyldigt att utan betryggande säkerhet återlämna Kundens Utrustning för när Kunden reglerat förfallna obetalda fakturor.

#### **11. Driftsavbrott och fel**

Om inte Särskilda Villkor för Tjänsten innehåller andra bestämmelser om garanterad servicenivå, så gäller följande beträffande Bahnhofs ansvar för driftsavbrott och fel beträffande Tjänsten.

Om det inträffar driftsavbrott eller fel i Tjänsten som Bahnhof ansvarar för, så skall Bahnhof 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 Bahnhof, så äger Kunden rätt till skäligen 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 Bahnhof rätten att debitera ersättning för nedlagda åtgärdskostnader enligt Bahnhofs vid varje tid gällande taxa. Som driftsavbrott enligt ovan skall inte anses avbrott som sker under perioder för planerat underhåll.

#### **12. Drift och underhåll**

Om inte Särskilda Villkor för Tjänsten innehåller andra bestämmelser om Bahnhofs åtaganden avseende drift och underhåll, så gäller följande.

Bahnhof tillhandahåller support per telefon genom Bahnhofs supportavdelning under de tider som anges på Bahnhofs hemsida [www.bahnhof.se](http://www.bahnhof.se).

Bahnhof genomför regelbundet förebyggande underhållsåtgärder (planerat underhåll). Sådant underhåll sker om möjligt under veckoslut. Vid underhållsåtgärder som kan innebära väsentlig olägenhet för Kunden skall Bahnhof i god tid 7 dagar i förväg avisera Kunden innan åtgärd vidtas. Sådan avisering sker genom e-post till av Kunden angiven adress och genom meddelande på Bahnhofs hemsida [www.bahnhof.se](http://www.bahnhof.se).

Trafiken baseras på 70% nationell trafik och 30% internationell trafik. Vid överträdande har Bahnhof rätt att debitera enligt gällande prislista.

#### **13. Force Majeure och övriga befriande omständigheter**

Bahnhof skall vara befriat från nedsättning av avgift och andra påföljder om fullgörande av visst åtagande förhindras eller väsentligen försäras av omständighet som Bahnhof 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 Tjänsten som berörs.

#### **14. Ansvarsbegränsning**

Eventuellt skadeståndsansvar för Bahnhof skall inte omfatta indirekt förlust, följskada (innefattande bland annat produktions- och inkomstbortfall, förlust av data och skada på annans egendom) eller skada som inte rimligen kunnat förutses av Bahnhof. Kunden ansvarar för att Kunden har erforderligt skydd mot obehörigt dataintrång i Kundens Utrustning och Kundens system. Bahnhof 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. Bahnhof har inget ansvar för kostnader som Kunden orsakats till följd av datavirus. Bahnhofs skadeståndsansvar gentemot Kunden är under alla förhållanden begränsat till sammanlagt maximalt 10 000 kronor per 12-månadersperiod under Avtalets löptid.

#### **15. 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.

#### **16. Villkorsändringar**

Dessa allmänna villkor gäller tills vidare. Villkorsändring, utöver vad som framgår av punkt 8 ovan, skall aviseras senast tre månader i förväg genom meddelande på Bahnhofs hemsida [www.bahnhof.se](http://www.bahnhof.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.

#### **17. Avtalsperiod**

Avtalets löptid anges i Avtalet. Löptiden räknas från Tjänstens leveransdag (Tjänstens ikraftträdande). Leveransdagen anges i Avtalet eller, i förekommande fall, i beställningsbekräftelse från Bahnhof. Har inte Avtalet sagts upp senast tre månader före utgången av avtalad period, förlängs avtalad period automatiskt med 3 månader såvida inte annat anges i Särskilda Villkor. Uppsägningen skall för att vara giltig ske skriftligen.

#### **18. Upphörande av Avtalet**

Om Avtalet helt eller delvis upphör att gälla, upphör automatiskt all rätt för Kunden att därefter använda Tjänsten respektive den del av Tjänsten som upphört. Utrustning som Kunden hyr av Bahnhof skall återlämnas i originalskick och originalförpackning. Vidare har Bahnhof rätt att omedelbart (under normal arbetstid) återhämta Bahnhofs Utrustning som finns i Kundens besittning, alternativt uppmana Kunden att ombesörja returnering av utrustningen enligt Avtalsvillkoren. Bahnhof är inte skyldigt att återbetala fast avgift som Kunden erlagt för tiden efter upphörande av Avtalet eller del av detta.

#### **19. 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.

### 1. Villkor för leverans

För att *Tjänsten* ska kunna levereras krävs att Kundens adress är ansluten till ett stadsnät. Normalt visas aktuella adresser och priser på Bahnhofs beställningssajt eller i stadsnätens portaler. Om Bahnhof efter beställningen skulle upptäcka att förutsättningar saknas för att leverera *Tjänsten* på aktuell adress förfaller avtalet omedelbart utan rätt för någon part att rikta anspråk på den andra parten.

### 2. Tillgänglighet och kapacitet

Den angivna tillgängligheten och kapaciteten gäller från kundens anslutningspunkt till Bahnhofs Internetknutpunkter.

*Tjänsten* är en best effort-tjänst (efter bästa förmåga), som är beroende av ett samarbete med den lokala stadsnätägaren. Den verkliga kapaciteten kan avvika något från den angivna bandbredden. I vissa fall kan felsökningstider och felavhjälpningstider bli fördröjda, då felet inte ligger hos Bahnhof. Fel som kan härledas till stadsnätet är ej grund för vite.

### 3. Vite på grund av otillgänglighet

Otillgänglig tid mäts på samtliga av Kunden anmälda fel. Vid varje feltillfälle mäts otillgänglig tid från den tidpunkt som en felanmälan inkommer till Bahnhof till dess att Bahnhof klarrapporterat felet till Kunden.

Tillgängligheten beräknas per årsbasis (365 dagar/24 timmar) enligt följande:

$T_m$  = Total mättid (1 år),  $T_o$  = Otillgänglig tid,  $T_{tot}$  = Total tid (1år)

$T_m$  = Total mättid (1 år)

$T_o$  = Otillgänglig tid

$T_{tot}$  = Total tid (1år)

$$\text{Tillgänglighet (\%)} = 100 \times \frac{T_m - \sum T_o}{T_{tot}}$$

I otillgänglig tid räknas inte in:

- Otillgänglighet orsakad av planerade underhållsarbeten.
- Otillgänglighet orsakad av Kundens agerande eller utrustning.
- Otillgänglighet orsakad av större fel som står utanför Bahnhofs kontroll.

Om garanterad tillgänglighet för förbindelsen inte uppfylls och detta beror på Bahnhof, betalar Bahnhof efter skriftlig anmodan vite. Vite utgår för varje påbörjad tiondels procentenhet som avvikelse sker från garanterad tillgänglighet (mäts på årsbasis) med 5% av förbindelsens kvartalsavgift, exklusive mervärdesskatt. Högsta vitesbelopp per förbindelse och 12-månaders avtalsperiod är en månadsavgift.

Vite utgår inte eller kan begränsas om Kunden brutit i sina åtaganden enligt detta avtal. Bahnhof får betala vite genom kreditering av den kvartalsavgift som infaller närmast efter att det konstaterats att Kunden har rätt till vite. Kunden förlorar sin rätt till vite om inte Kunden skriftligen anmodar Bahnhof att betala vite senast tre månader efter att Kunden märkt eller borde ha märkt de förhållanden som viteskravet grundas på.

Om garanterad tillgänglighet för förbindelsen inte uppfylls och detta beror på Bahnhof, betalar Bahnhof efter skriftlig anmodan vite. Vite utgår för varje påbörjad tiondels (10) procentenhet som avvikelse sker från garanterad tillgänglighet, (mäts på årsbasis) med 5% av förbindelsens kvartalsavgift, exklusive mervärdesskatt. Högsta vitesbelopp per förbindelse och tolv månaders (12) avtalsperiod är en (1) månadsavgift.

Vite utgår inte eller kan begränsas om Kunden brutit i sina åtaganden enligt detta avtal. Bahnhof får betala vite genom kreditering av den kvartalsavgift som infaller närmast efter att det konstaterats att Kunden har rätt till vite. Kunden förlorar sin rätt till vite om inte Kunden skriftligen anmodar Bahnhof att betala vite senast tre (3) månader efter det att Kunden märkt eller borde ha märkt de förhållanden som viteskravet grundas på.

### 4. Felaktigt utnyttjande av jouten

Bahnhof äger rätt att debitera extra avgift för utfört felsökningsarbete motsvarande timarvode för Bahnhofs tekniska konsulttjänster om Bahnhofs jour påbörjat felsökningsarbete på grund av att Kunden rapporterat fel i förbindelsen och felet visa sig ha orsakats av förhållanden som Kunden ansvarat för.

### 5. Avtalsperiod

Avtalstiden gäller från det att tjänsten är inkopplad. Har inte avtalet sagts upp senast tre månader före utgången av avtalad period, förlängs avtalad period automatiskt med tre (3) månader i taget. Uppsägningen ska, för att vara giltig, ske skriftligen.