

Bredband2s Allmänna villkor

för företagstjänster

Version 2011 1.6

Gäller från 2011-10-01

1. Allmänt

1.1 Dessa allmänna villkor gäller då Bredband2 AB, org nr 556424-8747, ("**Bredband2**"), tillhandahåller en eller flera av Bredband2s tjänster ("**Tjänst**"/"-er") till ett företag eller annan juridisk person ("**Kunden**").

1.2 Avtalet mellan Kunden och Bredband2 ("**Kundavtalet**") omfattar:

- Av Kunden och Bredband2 underskrivet avtalsdokument eller, vid elektroniskt ingånget Kundavtal, en av Bredband2 bekräftad beställning från Kunden;
- Beskrivning av Tjänsten ("**Tjänstebeskrivningen**")
- Bredband2s specifika villkor för Tjänsten, när sådana finns;
- Beskrivning av de servicenivåer som Tjänsten ska levereras i enlighet med ("**SLA**"), när garanterade servicenivåer ingår i Kundavtalet;
- Konsultspecifikation enligt punkten 10, i de fall konsulttjänster har avropats av Kunden; samt
- Dessa allmänna villkor.

Vid motstridigheter mellan ovanstående handlingar gäller de sinsemellan i ovan angiven ordning.

1.3 Beställning av Tjänsten sker antingen genom att Kunden och Bredband2 undertecknar avtalsdokument eller via beställningsformulär på Bredband2s hemsida 'www.Bredband2.com' ("**Hemsidan**"). Kundavtal ska anses ingånget då båda parter undertecknat avtalsdokument eller, om detta sker tidigare, då Bredband2 bekräftar Kundens beställning eller börjar tillhandahålla Tjänsten. Bredband2 är aldrig skyldigt att ingå avtal. Undertecknat avtal ska alltid upprättas om Bredband2 begär det.

1.4 Bredband2 förbehåller sig rätten att inom trettio (30) dagar från mottagandet av Kundens beställning av en Tjänst göra en kreditprövning av Kunden. Om kreditprövningen, enligt Bredband2s bedömning, visar att Kunden inte kan antas fullgöra sina åtaganden gentemot Bredband2, har Bredband2 rätt att säga upp Kundavtalet med omedelbar verkan utan ersättningsskyldighet gentemot Kunden.

1.5 Med Avtalad Leveransdag avses den dag från vilken Tjänsten ska tillhandahållas enligt Kundavtalet. Bredband2 har rätt att flytta Avtalad Leveransdag om händelser som Bredband2 inte rimligen kunnat förutse inträffar eller om Kunden, eller förhållande på Kundens sida, förorsakar försening. Om Avtalad Leveransdag inte överenskommit ska Tjänsten levereras inom skälig tid från bekräftad beställning. Angivna leveransdagar eller ledtider, vilka inte betecknas som Avtalad Leveransdag av Bredband2, ska anses vara preliminära leveransdagar.

1.6 Kunden ska pröva Tjänstens alla delar omedelbart efter leveransen och reklamera alla eventuella avvikelser från avtalade krav. Kunden svarar för kostnad för leveranstester om parterna inte överenskommit annat. När faktisk leveransdag infallit sänder Bredband2 normalt en klarrapport eller ett

välkomstbrev till Kunden. Om Kunden inte inom två (2) vardagar från dagen för mottagandet av klarrapporten/välkomstbrevet skriftligen meddelar Bredband2 att Tjänsten inte har installerats i enlighet med Kundavtalet, ska Kunden anses ha accepterat installationen av Tjänsten.

1.7 Om Tjänsten används för betalning av en vara eller en tjänst från en leverantör som ingått avtal med Bredband2 om betalningsförmedling, skall bestämmelserna i punkten 8 (Avgifter och betalning) nedan tillämpas avseende sådant köp. I övrigt gäller för köpet av tjänsten eller varan avtalet mellan leverantören och Kunden. Om Kunden vill reklamera en sådan vara eller tjänst skall Kunden vända sig direkt till leverantören.

2. Tillhandahållande av Tjänsten

2.1 Tjänsten har det innehåll som anges i Tjänstebeskrivningen eller Konsultspecifikationen.

2.2 Bredband2 ska tillhandahålla Tjänsten på ett fackmannamässigt sätt i enlighet med samtliga krav som framgår av Kundavtalet. SLA ingår i Kundavtalet om det uttryckligen framgår av Kundavtalet.

2.3 Bredband2 har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden under Kundavtalet. Bredband2 ansvarar för underleverantörernas arbete som för sitt eget arbete.

2.4 Bredband2 ansvarar inte för att Tjänsten avviker från Tjänstebeskrivningen, SLA eller övriga avtalade krav eller för försening som;

- Beror på fel eller brister utanför Bredband2s eget nät och egen utrustning, exempelvis avbrott eller fördröjningar på Internet eller störning i allmänt kommunikationsnät;
- Beror på tredjeparthårdvara eller programvara eller på programvara som inte tillhandahålls av Bredband2 som en del av Tjänsten;
- Skäligen kan hänföras till handling eller försummelse på Kundens, dennes slutkunds eller deras respektive anlidade leverantörers sida;
- Inte kan avhjälpas av Bredband2 på grund av att Kunden eller dennes slutkund vägrar lämna ut eller bereda tillträde till sitt nätverk eller utrustning för installation, inspektion eller reparation;
- Inträffar i samband med planerat underhåll och service;
- Orsakas av force majeure händelse enligt punkten 20 nedan;
- Orsakas av att mark-, fastighetsägare eller kommun hindrar eller fördröjer Bredband2s anslutning av Kunden eller dennes slutkund; eller
- Orsakas av brist i nätinfrastuktur som Bredband2 skäligen inte kunnat förutse vid Kundavtalets ingående.

2.5 Bredband2 svarar inte för avbrott, störningar eller nedsättningar i kvalitet beroende på omständigheter angivna i punkten 2.4 eller liknande omständigheter, dock ska Bredband2 utföra arbeten enligt punkten 2.4 e) utan fördröjning för att begränsa avbrott och

störningar. Om planerat avbrott beräknas överstiga åtta (8) timmar ska Kunden meddelas via Hemsidan.

3. Datakommunikation

3.1 Om Tjänsten består i att Bredband2 tillhandahåller en förbindelse till Internet och/eller en kommunikationslinje med viss angiven överföringshastighet kan Bredband2 inte garantera att maxhastigheten uppnås hos Kunden eftersom den faktiska hastigheten kan begränsas av ett antal faktorer som ligger utanför Bredband2s kontroll. Exempel på sådana faktorer är avståndet mellan platsen där Kunden använder Tjänsten och relevant telestation, Kundens egen utrustning (såsom brandväggar, radiolan, dator, operativsystem, etc.), eventuell utrustning eller föremål som begränsar signalstyrkan (t.ex. tjocklek på väggar i anslutning till den plats från vilken Tjänsten nyttjas), samt även tillfälliga förhållanden såsom hög belastning i nätet och väder. På grund av Internets distribuerade uppbyggnad, kan Bredband2 inte garantera hastigheten utanför Bredband2:s eget nät.

3.2 Störningar eller avbrott i nätet i den hastighet där Tjänsten används åtgärdas endast om Bredband2 har åtagit sig sådan skyldighet i avtal med ägaren av hastigheten. Bredband2 är inte skyldigt att upplysa fastighetsägaren om avbrott eller fel på nätet.

3.3 Om Bredband2 för nyttjande av Tjänsten tillhandahåller utrustning (inklusive programvara) som placeras hos Kunden eller Kundens slutkund ("**Kundplacerad Utrustning**") får sådan utrustning endast användas för avsett ändamål att ta emot eller använda Tjänsterna. Utrustningen får inte ändras, modifieras eller förfogas över (t.ex. lånas ut, hyras ut, pantsättas eller säljas) på annat sätt än vad som framgår av Kundavtalet och Bredband2s instruktioner.

3.4 Kunden står risken för Kundplacerad Utrustning från det att den levererats till Kunden till dess att den återlämnats till Bredband2. Kunden åtar sig att, under avtalstiden och sex (6) månader därefter, inneha betryggande försäkring som omfattar Kundplacerad Utrustning och ska på Bredband2s begäran visa skriftlig dokumentation som styrker detta.

3.5 Kundplacerad Utrustning ska skötas enligt Bredband2s anvisningar. Kunden förvärvar inte äganderätt eller annan rättighet till någon del av nätverk, installationer eller annan utrustning som används av Bredband2 för att tillhandahålla Tjänsten och Kundplacerad Utrustning ska på begäran och enligt Bredband2s anvisning återlämnas till Bredband2 senast vid Kundavtalets upphörande.

4. Colocation, hosting, etc.

4.1 Om Tjänsten avser colocation/hosting innebär Tjänsten att Kunden nyttjar Bredband2s Utrustning. Med "**Bredband2s Utrustning**" avses hårdvara och programvara som ägs, hyrs, leasas eller licensieras av Bredband2. Bredband2 ansvarar för underhåll och support av Bredband2s Utrustning i den omfattning

som krävs för att uppfylla Kundavtalet. Kunden åtar sig att följa de särskilda licens- och övriga villkor som gäller för Bredband2s Utrustning. Sådana villkor tillhandahålls av Bredband2 på begäran eller på dess Hemsida.

4.2 Om Kunden installerar programvara på Bredband2s Utrustning garanterar Kunden att Kunden har licensrättigheter att göra detta och ska på Bredband2s begäran visa skriftlig dokumentation som styrker detta.

4.3 Om Tjänsten innefattar att Bredband2 ska underhålla eller administrera Kundutrustning ska Kunden säkerställa att Bredband2 äger tillstånd att nyttja Kundutrustning och få tillgång till de medel (såsom t.ex. licensnycklar, dokumentation, nödvändig information och data) som krävs för att utföra avtalade åtgärder enligt Kundavtalet. Med "**Kundutrustning**" avses hårdvara och programvara inklusive data, eller annan utrustning, som ägs, hyrs, leasas eller licensieras av Kunden eller dennes slutkund.

4.4 Om Tjänsten innebär att Bredband2 upplåter utrymme i datahall för Kundutrustning får utrymmet enbart användas för installation, förvaring och underhåll av Kundutrustning samt för lagring och bearbetning av datatrafik. Om inte annat framgår av överenskommelse som avses i punkten 4.7 har Kunden enbart tillgång till utrymmet via distansuppkoppling.

4.5 Kunden bär risken för Kundutrustning. Bredband2 har ingen skyldighet att hålla försäkring för Kundutrustning. Om inte annat uttryckligen framgår av Kundavtalet har Bredband2 inget ansvar för drift eller underhåll av Kundutrustning, inklusive t.ex. korrekt licensiering, support eller underhåll av hårdvara och programvara.

4.6 Bredband2 har vid var tid rätt att besiktiga Kundutrustning som förvaras i Bredband2s datahall. Om sådan utrustning riskerar att eller påverkar säkerheten eller driftsstabiliteten i Bredband2s övriga verksamhet har Bredband2 rätt att avinstallera utrustningen eller vidta annan åtgärd som Bredband2 finner nödvändig för att återställa säkerhet eller driftsstabilitet. Kunden skall så snart som rimligen möjligt informeras om de åtgärder som Bredband2 vidtar med Kundutrustning. Kunden står för kostnad att återinstallera Kundutrustning vid avinstallation enligt denna punkt.

4.7 Kunden tillträde till Kundutrustning sker efter särskild överenskommelse med Bredband 2 och alltid i sällskap med representant för Bredband2. Kunden skall vid tillträde till Bredband2s datahall följa de säkerhetsföreskrifter som Bredband2 vid var tid tillämpar. Om sakliga skäl föreligger har Bredband2 rätt att begränsa Kundens tillträde enligt denna punkt.

5. Felavhjälpning och support

5.1 Kundsupport från Bredband2 finns tillgänglig via Bredband2s Kundtjänst enligt kontaktuppgifter och på tider som anges på Hemsidan.

5.2 Med "Fel" avses att Kunden inte kan använda Tjänsten enligt Kundavtalet och denna avvikelser inte kan

betraktas som ringa. Fel ska anmälas via Kundtjänsten om inget annat anges för specifika fall, t.ex. i Kundavtalet eller på Bredband2s faktura till Kunden.

- 5.3 Fel som beror på Bredband2 ska avhjälpas inom skälig tid från anmälan till Kundtjänsten och utan kostnad för Kunden om inte annat framgår av Kundavtalet.
- 5.4 Bredband2 svarar inte för Fel som kan hänföras till de fall som avses i punkten 2.4. Oavsett om Bredband2 inte svarar för Fel ska Bredband2, om resurser finns tillgängliga, på Kundens begäran och mot ersättning enligt Bredband2s vid var tid gällande prislista assistera Kunden vid felrättning.
- 5.5 Om felsökning visar att Felet orsakats av ett problem i nätverk eller utrustning som tillhandhålls av Kunden, dennes slutkund eller av deras respektive anlitade leverantörer, eller har orsakats av Kunden, dennes slutkund eller deras respektive anlitade leverantörer, förbehåller sig Bredband2 rätten att debitera alla skäliga direkta kostnader som uppkommit för Bredband2 för att felsöka och avhjälpa det rapporterade Felet.

6. Kundmiljön

- 6.1 Kunden ska inneha och svara för lokaler, dator, nätverkskort och annan utrustning och eventuella tillstånd samt programvara m.m. som inte ingår i Tjänsten men som är nödvändiga för Kundens användning av Tjänsten ("**Kundmiljö**"). Bredband2 ska få access till Kundmiljön i den omfattning det krävs för att tillhandahålla Tjänsten.
- 6.2 Bredband2 ansvarar inte för att installera Tjänsten i Kundmiljön utan levererar endast Tjänsten fram till av Bredband2 anvisad anslutningspunkt.
- 6.3 Det åligger Kunden att, i förekommande fall, tillhandahålla plats och kraftförsörjning för Bredband2s utrustning på den plats där Tjänsten ska levereras. Kunden ska även inhämta och bekosta eventuella nödvändiga tillstånd för Bredband2s anslutning till samt inom den fastighet (räknat från fastighetsgränsen) där Tjänsten ska levereras, liksom eventuella nödvändiga tillstånd för att underhålla ledningar eller annan utrustning fram till anslutningspunkten.
- 6.4 Kunden ska följa av Bredband2s vid var tid lämnade tekniska instruktioner och i övriga anvisningar om Tjänsten och Kundmiljön. Kunden accepterar att uppkoppling mot Bredband2s Tjänster måste ske i enligt Bredband2s anvisningar för att avtalad funktionalitet för Tjänsten ska kunna tillhandahållas.
- 6.5 Om inte annat skriftligen avtalats mellan parterna ska Bredband2 inte ansvara för utvärderingar av Kundens behov av utrymmen, utrustning, data- och överföringskapacitet eller användningen av dessa. Kunden är ansvarig för sina val och beslut i dessa avseenden.
- 6.6 Kunden förbinder sig att i händelse av störning som orsakas av Kundens eller slutkunds utrustning

omgående koppla ifrån den utrustning som orsakar störningen.

7. Kundens användning av Tjänsten

- 7.1 Kunden får endast använda Tjänsten för det ändamål som framgår av Kundavtalet och för sitt eget bruk, om det inte uttryckligen framgår att Kunden ska ha rätt att i upplåta rätt för slutkund eller annan att använda Tjänsten. Kunden får inte återförsälja eller på annat sätt kommersialisera Tjänsten.
- 7.2 Kunden ansvarar för att Tjänsten används på ett ansvarsfullt sätt, vilket bl.a. innebär att var och en som använder Tjänsten vid användning av Tjänsten:
- Inte får söka skaffa sig obehörig åtkomst till andra delar eller resurser inom nätet eller Bredband2s Utrustning eller installera skadlig kod;
 - Inte får skapa olägenheter för andra användare eller Bredband2, t.ex. genom massanrop eller obeställda massutskick (s.k. "spam") eller genom spridande av datavirus. Sådan olägenhet kan även uppstå om Kunden använder felaktig utrustning eller felaktigt kopplar utrustning (t.ex. felkopplad router) till Tjänsten, varför Kunden särskilt måste tillse att korrekt utrustning används och att utrustningen används på ett riktigt sätt;
 - Inte får kränka Bredband2s eller tredje mans upphovsrätt eller annan immateriell rättighet;
 - Inte får använda Tjänsten på ett sätt som strider mot lag eller mot myndighets föreskrift eller beslut; och
 - Inte får använda Tjänsten på ett sätt som strider mot god sed eller allmänna etiska regler för Internet (s.k. "nätetik").
- 7.3 Kunden ansvarar för att användaridentiteter och lösenord förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dessa. Misstänker Kunden att någon obehörig fått kännedom om lösenord ska Kunden omedelbart meddela Kundtjänsten.
- 7.4 Kunden ansvarar för all information som överförs samt allt material som publiceras via Internetaccess eller lagras på servrar som omfattas av Tjänsten.
- 7.5 Om Bredband2 på skälig grund misstänker brott, förberedelse eller försök till brott, eller överträdelse av punkten 7.2 ovan, har Bredband2 rätt att, utan föregående meddelande och utan ersättnings-skyldighet till Kunden, vidta de åtgärder som krävs för att förhindra spridning av och/eller radera uppgifter som är otillåtna eller som används på ett otillåtet sätt. Bredband2s rätt enligt ovan omfattar även befogenhet att lämna uppgifterna eller informationen till domstol eller myndighet efter domstolens eller myndighetens begäran enligt lag.
- 7.6 Kundens begäran om ändring av adress till vilken Tjänsten ska levereras, ska anmälas till Bredband2 minst en (1) månad före ändringen ska ske. Om anmälan inte görs inom angiven tid svarar Kunden för eventuell obehörig persons nyttjande av Tjänsten och för de kostnader som Bredband2 åsamkas. Bredband2 ska meddela Kunden skriftligen om Bredband2 inte

Bredband2s Allmänna villkor

för företagstjänster

Version 2011 1.6

Gäller från 2011-10-01

- kan leverera Tjänsten till den nya adressen eller om förändrade villkor med anledning av ändringen. Bredband2 har rätt att debitera Kunden fram till Kundavtalets upphörande för Tjänsten även om Bredband2 inte kan leverera Tjänsten till den nya adressen, om inte parterna överenskommer om annat.
- 7.7 Bredband2 är inte skyldigt att fullgöra sina förpliktelser enligt Kundavtalet om Kunden inte fullgör sina förpliktelser enligt Kundavtalet. Om Kunden t.ex. har förfallna skulder till Bredband2 har Kunden inget SLA på sina Tjänster, ingen rätt till felavhjälpning eller avtalad kompensation för eventuella Fel eller försenade leveranser. Bredband2 förbehåller sig rätten att villkora fortsatta leveranser till Kunden på skäligt sätt.
- 7.8 Kunden ansvarar fullt ut såsom för sig själv för att Kundens slutkund och annan som använder Tjänsten på Kundens sida följer villkoren i Kundavtalet.
- 7.9 Kunden ansvarar för Tjänstens datatrafikfördelning. Trafikfördelningen ska bestå av minst 70 % nordisk trafik per månad (Norden definieras här som Sverige, Norge, Danmark, Finland, Island). Uppgår övrig global trafik till mer än 30 % per månad har Bredband2 rätt att debitera Kund för överstigande trafik, enligt vid var tid gällande prislista.
- ### 8. Avgifter och betalning
- 8.1 Om inte Kundavtalet anger särskilda priser ska Kunden ska betala avgifter för Tjänsten enligt Bredband2s vid var tid gällande prislista. Betalningsskyldighet uppkommer från och med att Bredband2 gjort Tjänsten tillgänglig för Kunden, oavsett om Kunden upphandlat tjänster från andra leverantörer som är nödvändiga för drift av Tjänsten eller i övrigt är redo att använda Tjänsten.
- 8.2 På fakturan anges det belopp som Kunden ska betala. Det fakturerade beloppet innehåller även de fakturerings- och administrativa avgifter som Bredband2 har rätt att ta ut enligt gällande prislista. Moms och eventuella andra skatter ska betalas av Kunden och framgår av fakturan.
- 8.3 Följande faktureringsprinciper ska gälla, om inte annat uttryckligen anges i något av övriga dokument som ingår i Kundavtalet;
- Engångsavgifter faktureras från Tjänstens faktiska leveransdag;
 - Fasta avgifter faktureras kvartalsvis i förskott;
 - Rörliga avgifter och ersättning för eventuella beställda konsulttjänster faktureras månatligen i efterskott; och
 - För de fall Tjänsten omfattar flera deljänster (exempelvis flera förbindelser, portar, etc.) påbörjas fakturering för dessa från och med leveransdag för respektive deljänst.
- 8.4 Bredband2 äger rätt att fakturera Kunden avgifter i efterskott om fakturering inte har kunnat ske enligt punkten 8.3.
- 8.5 Om Avtalad Leveransdag eller preliminär leveransdag försenas och förseningen skäligen kan hänföras till handling eller försummelse av Kunden, dennes slutkunder eller tredjepart som anlitas av Kunden eller dennes slutkunder, har Bredband2 rätt att fakturera tillämpliga avgifter från den dag Tjänsten skulle ha varit klar för driftsättning om förseningen inte inträffat.
- 8.6 Om Bredband2 drabbas av extra kostnader som är hänförliga till Kunden (t.ex. fastighetsnät, patchkabel) äger Bredband2 rätt att debitera Kunden för sådana extra kostnader.
- 8.7 Kunden ska betala faktura inom tjugo (20) dagar från fakturadatum. Förfallogdag specificeras på fakturan. Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta samt, i förekommande fall, påminnelseavgift och inkassoavgift, enligt lag.
- 8.8 Bredband2 har rätt att överlåta sin rätt till betalning enligt Kundavtalet till annan part.
- 8.9 Eventuell anmärkning mot faktura ska ske inom åtta (8) dagar från fakturadatum. I annat fall ska fakturan anses godkänd av Kunden.
- 8.10 Om Kunden överskrider den avtalade användningen Tjänsten, fortsätter att använda Tjänsten efter att den ska ha upphört eller på ett sätt använder Tjänsten på ett sätt som går utöver vad som avtalats mellan parterna, förbehåller sig Bredband2 rätten att fakturera Kunden för denna användning.
- 8.11 Om Kunden vid tre (3) eller flera tillfällen under en rullande sexmånadersperiod är försenad med betalning av fakturor, förbehåller sig Bredband2 rätten att ändra betalningsvillkoren till två kvartal i förskott.
- 8.12 Om Kunden, trots påminnelse och avstängning av Tjänsten, inte betalar förfallen faktura, har Bredband2 rätt att fakturera övriga ersättningar för Tjänsten som ännu inte har fakturerats. Sådana ersättningar ska i så fall anses ha förfallit till omedelbar betalning.
- 8.13 Bredband2 har rätt att under avtalstiden begära förskottsbetalning eller att Kunden ställer säkerhet för Kundavtalets rätta fullgörande om det till följd av kreditprövning framstår som befogat. Ränta utgår inte på förskotterat belopp. Bredband2 har vidare rätt att ur förskotterat belopp eller ställd säkerhet tillgodogöra sig belopp motsvarande sina förfallna fordringar, inklusive sådan ränta och kostnader som avses i punkten 8.7.
- 8.14 Eventuell återbetalning av avgift eller annan utbetalning till Kunden sker i första hand genom avräkning mot kommande faktura och i andra hand genom kontant utbetalning.
- ### 9. Avstängning av Tjänsten
- 9.1 Bredband2 har utan föregående meddelande eller ersättningsansvar rätt att stänga av, begränsa, fränkoppla eller spärra Kundens, eller i förekommande fall dennes slutkunds, åtkomst till Tjänsten och/eller flytta utrustning, data eller kablage från Bredband2s

- nätverk, installationer, utrustning och/eller lokaler:
- a) Om det följer av föreläggande från statlig myndighet, följer av domstolsbeslut eller krävs för att Bredband2 ska uppfylla sina åtaganden enligt gällande författningar;
 - b) Om Kunden bryter mot sina åtaganden enligt punkterna 7.1 – 7.4 ovan eller punkten 13 nedan;
 - c) Om Kunden försummar att fullgöra annan väsentlig förpliktelse i Kundavtalet och inte vidtar rättelse inom fjorton (14) dagar efter mottagande av skriftlig uppmaning att vidta rättelse med angivande av att avstängning annars kan komma att ske;
 - d) Om Kunden försummar att efter skriftlig påminnelse betala utestående fakturerat belopp och inte betalar inom åtta (8) dagar från påminnelsen;
 - e) Om kvaliteten eller tillgängligheten för Bredband2s tjänster till andra kunder, eller säkerhet för person eller egendom, påverkas negativt eller riskerar att påverkas negativt av utrustning som används på Kundens sida eller av handling eller försummelse på Kundens sida;
 - f) Om Kunden har kommit på obestånd;
 - g) Om kunden inte inom av Bredband2 angiven tid inger undertecknat avtalsdokument till Bredband2 enligt punkten 1.3, eller
 - h) Om utrustning som används för/av Kunden är utsatt för obehörig attack eller föremål för intrång eller manipuleras av obehörig tredjepart.
- 9.2 Kunden har inte rätt till avgiftsreducering eller annan ersättning under avstängning av Tjänsten. Föreligger inte skäl för uppsägning av Tjänsten ska Bredband2 aktivera Tjänsten inom en (1) dag efter det att Kunden kan visa att Kundens avtalsstridiga användning av Tjänsten eller förhållandet under punkten 9.1 (h) har upphört.
- 9.3 Om Tjänsten stängts av enligt punkten 9.1 har Bredband2 rätt att debitera Kunden en avgift på upp till SEK 10 000 för att återansluta Kunden, eller i förekommande fall dennes slutkund, till Tjänsten.
- ## 10. Konsulttjänster
- 10.1 Om parterna överenskommit att Bredband2 ska utföra konsulttjänster ska dessa tjänster utföras som resursuppdrag. Konsulttjänsterna avropas och ska utföras enligt vad som närmare beskrivs i överenskommen specifikation av konsulttjänsterna ("**Konsultspecifikationen**").
- 10.2 Konsulttjänster avropas genom att behöriga företrädare för parterna undertecknar eller på annat sätt skriftligen accepterar Konsultspecifikationen.
- 10.3 Med resurskonsulter avses att Bredband2 tillhandahåller konsult i enlighet med den konsultkategori som Kunden beställt i Konsultspecifikationen. Beställd konsultresurs ger Kunden den assistans eller det stöd som Kunden begär inom ramen för angiven kompetens. Konsultuppdraget utförs enligt Kundens instruktion. Bredband2s ansvar begränsas till att hålla beställd konsultresurs tillgänglig för Kund under helgfri vardag mellan 08.00 och 17.00 om inte annat särskilt överenskommes.
- 10.4 Bredband2 ska om inte annat särskilt avtalats utföra konsulttjänsterna på löpande räkning med tillämpning av Bredband2s vid varje tidpunkt tillämpliga timarvoden.
- 10.5 Kunden ska vid sidan av timarvodet även ersätta Bredband2 för dokumenterade kostnader för resor och logi m.m. som uppkommer med anledning av konsultuppdraget.
- 10.6 Bredband2 har även rätt till ersättning för nedlagd restid med femtio (50) procent av de timarvoden som avses i punkten 10.4.
- ## 11. Prisavdrag och viten vid Fel och försening
- 11.1 Om inte annat framgår av Tjänstebeskrivning eller SLA, gäller att om Tjänsten har varit otillgänglig eller obrukbar på grund av Fel för vilket Bredband2 svarar under en sammanhängande tid av minst tio (10) dagar från Kundens felanmälan till Kundtjänsten, eller om Avtalad Leveransdag är mer än tio (10) dagar försenad, har Kunden rätt att begära prisavdrag.
- 11.2 Storleken på prisavdraget enligt punkten 11.1 bestäms utifrån Felets varaktighet och påverkan på prestanda eller funktionalitet i förhållande till priset för den påverkade Tjänsten. Varaktighet räknas i dygn från tiden för Kundens felanmälan till Kundtjänsten och till dess att Tjänsten återigen är tillgänglig eller brukbar. Avdraget kan per månad maximalt uppgå till ett belopp som motsvarar en månadsavgift för den Tjänst som varit behäftad med Fel. Om en händelse skulle påverka flera Tjänster ska prisavdrag tillämpas endast på den av Tjänsterna som har högst avgift.
- 11.3 Prisavdrag regleras som genom avdrag på Bredband2s nästkommande faktura.
- 11.4 Prisavdrag enligt punkten 11.1 ska inte tillämpas om parterna i Kundavtalet överenskommit viten eller andra särskilda sanktioner för bristande uppfyllelse av SLA eller försening. Utöver prisavdrag, eller i förekommande fall avtalat vite, utgår ingen ersättning för Fel, avbrott, störning eller försening i Tjänsten.
- ## 12. Skadestånd
- Bredband2s ansvar
- 12.1 Kunden har, med de begränsningar som följer av dessa allmänna villkor, endast rätt till ersättning för direkta skador som Bredband2 genom vårdslöshet förorsakat Kunden i anslutning till Kundavtalet upp till ett totalt belopp per avtalsår om maximalt femton (15) procent av vad Kunden beräknas betala till Bredband2 i fasta avgifter under Kundavtalet under avtalsåret ifråga.
- 12.2 Bredband2 ansvarar inte i något fall för indirekta förluster, t ex förlorad vinst, minskad produktion, utebliven nytta av avtal eller andra följdskador.

Bredband2s Allmänna villkor

för företagstjänster

Version 2011 1.6

Gäller från 2011-10-01

- Bredband2 ansvarar inte heller för skada eller förlust i händelse av fördröjning, avbrott, utebliven eller felaktig leverans av data eller information eller förlust av data eller information, eller omständighet av liknande slag.
- 12.3 Bredband2 ansvarar inte in något fall för skada till följd av att någon behörig eller obehörig gör intrång i Kundens eller annans datorresurs och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information, eller för skador orsakade av datavirus eller motsvarande. Bredband2 ansvarar inte för innehållet i den information som passerar genom anslutningen till Internet, eller via externa tjänster, eller material etc. som produceras av andra än Bredband2.
- 12.4 Begränsningarna av Bredband2s ansvar enligt punkterna 12.1- 12.3 ovan gäller inte vid fall av grov vårdslöshet eller uppsåt på Bredband2s sida, vid personskada eller vid sådant ansvar som följer av tvingande lag.
- Kundens ansvar
- 12.5 Såvida inte annat anges särskilt i Kundavtalet, ska Kunden ersätta Bredband2 för den skada som Kunden, eller annan för vilken Kunden ansvarar, orsakar Bredband2 genom avtalsbrott eller försummelse.
- Allmänt om skadestånd
- 12.6 Begäran om skadestånd ska alltid göras skriftligen och framställas inom skälig tid och senast ett år från det att skadan upptäckts eller bort upptäckas, och under alla omständigheter inom sex (6) månader från det att Kundavtalet upphörde.
- ### 13. Immateriella rättigheter
- 13.1 Alla rättigheter, t.ex. upphovsrätt avseende Tjänsten och dess innehåll, tillhör Bredband2 eller dess samarbetspartners. Bredband2s varumärken, kännetecken eller bilder som finns på Tjänsterna eller Hemsidan tillhör Bredband2 eller dess samarbetspartners.
- 13.2 Kundavtalet innebär inte att upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter överläts till Kunden. Kunden får inte, utöver vad som skriftligen medgivits av Bredband2, ändra, kopiera, använda eller på annat sätt hantera programvara eller annat material som tillhör Tjänsten, inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan programvara eller material till annan. Särskilda licensvillkor kan gälla för programvara som ingår i Tjänsten.
- 13.3 Eventuella tillstånd som kan behövas för nyttjande av Tjänsten ska inhämtas av Kunden. Detsamma gäller tillstånd eller licenser för Bredband2 från av Kunden eller av Kundens slutkund anlita tredjepart som eventuellt krävs för Bredband2s utförande av Tjänsten.
- 13.4 Kunden ska hålla Bredband2 skadeslöst för skadestånd och andra kostnader som uppstår i samband med krav mot Bredband2 från tredjepart som härrör från Kundens bristande uppfyllelse av sina åtaganden i denna punkt 13.
- ### 14. Kunduppgifter
- 14.1 Kunden blir av Bredband2 tilldelad IP-adress, abonnemangsnummer, lösenord och andra koder ("**Identifieringsuppgifter**") som är nödvändiga för användningen av Tjänsten. Bredband2 får ändra Identifieringsuppgifter vid Kundens flytt, av tekniska, driftmässiga eller andra särskilda skäl eller på grund av myndighets föreskrift eller beslut. Kunden ska informeras om sådan ändring i god tid. Om inte annat följer av lag, har Kunden ingen rätt till Identifieringsuppgifterna efter att Avtalet har upphört att gälla.
- 14.2 Med "**Kunduppgift**" avses uppgifter som namn, adress, personnummer eller organisationsnummer, abonnemangsnummer eller annan uppgift om Kunden, dennes slutkund, av dem anlitate leverantörer, och/eller om fysiska personer hos någon dessa ("**Användare**").
- 14.3 Med "**Trafikuppgift**" avses uppgift som behandlas i syfte att befordra ett elektroniskt meddelande via ett elektroniskt kommunikationsnät eller för att fakturera detta meddelande, t.ex. tid, omfattning, vilka kommunikationsnät som använts och tekniska data.
- 14.4 Kunden ska på Bredband2s begäran lämna de Kunduppgifter som Bredband2 behöver för Tjänstens tillhandahållande. Kunden ska utan dröjsmål meddela Bredband2 eventuella ändringar i Kunduppgifter. Kunden ansvarar för att Kunduppgifterna är korrekta och för att Användarna informerats om att uppgifter om dem har lämnats till Bredband2 och för vilka ändamål Bredband2 behandlar dessa uppgifter. Kunden är vidare ansvarig för att Kunden har rätt att förse Bredband2 med uppgifterna.
- 14.5 Bredband2 behandlar Kunduppgifter och Trafikuppgifter för ändamålen att tillhandahålla Tjänsten, fullgöra skyldighet enligt lag eller annan författning, för registervård samt för att marknadsföra Bredband2s varor och tjänster. Kunden samtycker till att Kunduppgifter och Trafikuppgifter får användas för sådan marknadsföring. Kunden ansvarar för att inhämta motsvarande samtycke från Användare. Kunden kan återkalla samtycket, eller enskild Användares samtycke, när som helst genom skriftligt meddelande till Bredband2. Om det behövs för att tillhandahålla Tjänsten lämnas Kunduppgifter och Trafikuppgifter ut till Bredband2s samarbetspartners inom och utanför EU/EES.
- 14.6 Bredband2 får, i den utsträckning det är nödvändigt för att säkerställa drift av Tjänsten, ta del av material som lagras eller förmedlas via Tjänsten. Kunden samtycker till att Bredband2, för att förhindra spridning av spam eller virus eller motsvarande, får avlägsna meddelanden som kan antas innehålla sådant material. Kunden ansvarar för att inhämta motsvarande samtycke från Användare. Bredband2 lämnar löpande information om sådana åtgärder på Hemsidan.
- 14.7 Bredband2 får lämna ut Kunduppgifter till annan för nummerupplysningsändamål, om Kunden inte begärt

- att uppgifterna ska skyddas.
- 14.8 Bredband2 får för kreditbedömning inhämta uppgifter om Kunden även från annat register än Bredband2s kundregister.
- 14.9 När Bredband2 vid tillhandahållandet av Tjänsten behandlar Kunduppgifter eller Trafikuppgifter för vilka Kunden anses som personuppgiftsansvarig enligt lagen om personuppgifter, ska Bredband2 anses som personuppgiftsbiträde för sådan uppgift. Bredband2 ska vidta lämpliga säkerhetsåtgärder för att skydda Kunduppgifter och Trafikuppgifter.
- 15. Sekretess**
- 15.1 Parterna förbinder sig att under Kundavtalets avtalstid och för en tid av två (2) år därefter iaktta sekretess beträffande Konfidentiell Information. Med **"Konfidentiell Information"** avses, utöver innehållet i Kundavtalet, information om part eller dennes affärsverksamhet eller kunder och samarbetspartners som kan anses vara av konfidentiell natur.
- 15.2 Sekretessåtagandet i punkten 15.1 omfattar inte information som;
- Är eller blir allmänt känt på annat sätt än genom brott mot sekretessåtagandet i punkten 15.1;
 - Tas emot från en tredjepart som har rätt att överlämna informationen eller som har framställts av den mottagande parten utan användning av Konfidentiell Information som mottagits från den överlämnande parten;
 - Måste utlämnas enligt lag eller beslut av domstol; eller
 - Utlämnas till parternas respektive rådgivare under förutsättning att dessa förbundet sig att iaktta sekretess.
- 15.3 Sekretessåtagandet i punkten 15.1 innebär inte hinder för Bredband2 att behandla eller lämna ut Kunduppgifter och Trafikuppgifter i överensstämmelse med lag eller lämnat samtycke.
- 16. Information och meddelanden**
- 16.1 Bredband2 skickar fakturor och information till Kunden, däribland information om ändrad avgift eller ändring av Tjänsten eller dessa allmänna villkor, till den postadress eller e-postadress som Kunden från tid till annan meddelar Bredband2 att Kunden önskar ska användas för dessa ändamål.
- 16.2 Även annan information än sådan som anges i punkten 16.1 kan komma att skickas via brev eller e-post.
- 16.3 Skriftliga meddelanden från Kunden ska skickas till Bredband2s Kundtjänst enligt adress som anges på Hemsidan.
- 16.4 Meddelande som skickas med vanlig post (papper), ska anses ha nått mottagaren den tredje dagen från avsändandet.
- 17. Avtalstid och uppsägning**
- 17.1 Kundavtalet gäller så länge en Tjänst levereras av Bredband2 till Kunden under Kundavtalet.
- 17.2 Varje Tjänst har en initial löptid på tjugofyra (24) månader från faktisk leveransdag, om inte annat framgår av Kundavtalet. Om en Tjänst uppgraderas eller på annat sätt förändras börjar en ny initial avtalsperiod på tjugofyra (24) månader att löpa från faktisk leveransdag för den uppgraderade eller förändrade Tjänsten, om inte framgår av Kundavtalet.
- 17.3 Om ingen av parterna sagt upp en Tjänst senast tre (3) månader före utgången av den initiala avtalsperioden, eller före utgången av en efterföljande förlängningsperiod, förlängs Tjänsten med tolv (12) månader i taget.
- 17.4 Kunden ska, i förekommande fall, inom femton (15) dagar från upphörandet av Tjänsten bortforsla Kundutrustning (som det definieras i punkten 4.3) från Bredband2s lokaler och/eller annat utrymme som tillhandahållits av Bredband2 enligt Kundavtalet. Om Kunden underlåter att göra detta har Bredband2 rätt att på Kundens risk och bekostnad bortflytta Kundutrustning. Om Kunden underlåter att avhämta Kundutrustning under två (2) månader från det att den flyttats från lokalerna, har Bredband2 rätt att sälja egendomen (och behålla köpeskillingen) eller skrota den utan skadeståndsskyldighet gentemot Kunden.
- 17.5 Bredband2 har oavsett av vad som sägs i punkterna 17.1 – 17.3 ovan rätt att säga upp Kundavtalet eller enskild Tjänst till omedelbart upphörande om:
- Kunden har kommit på obestånd eller det finns befogad anledning att anta att Kunden kan komma på obestånd eller i övrigt inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden enligt Kundavtalet;
 - Tjänsten har varit avstängd eller begränsad i enlighet med punkten 9.1 under en period som överstiger femton (15) dagar; eller
 - Kunden har begått annat brott mot Kundavtalet som inte har rättats inom fjorton (14) dagar från skriftlig uppmaning från Bredband2 om att vidta rättelse.
- 17.6 Uppsägning ska ske skriftligen.
- 18. Ändringar i allmänna villkor eller Tjänsten**
- 18.1 Bredband2 förbehåller sig rätten att ändra dessa allmänna villkor genom skriftlig underrättelse till Kunden. De ändrade allmänna villkoren träder i kraft trettio (30) dagar efter det att Bredband2 underrättat Kunden om ändringarna. Vid var tid gällande version av dessa allmänna villkor finns att ta del av på Hemsidan eller kan beställas av Bredband2.
- 18.2 Bredband2 har rätt att ändra Tjänsten och avgifterna för Tjänsten, t.ex. till följd av förändrade förhållanden som påverkar Bredband2s affärsmässiga eller tekniska möjligheter att tillhandahålla Tjänsten. Förändringar som mer än i ringa omfattning påverkar funktion och prestanda till nackdel för Kunden ska meddelas Kunden minst en (1) månad innan förändringen träder i

Bredband2s Allmänna villkor

för företagstjänster

Version 2011 1.6

Gäller från 2011-10-01

kraft.

- 18.3 Om ändring av Tjänsten enligt punkten 18.2 föranleder följdpassning hos Kund ska Kunden svara för att följdpassningen utförs samt eventuell kostnad för densamma.
- 18.4 Kunden har rätt att vid förändring som meddelas enligt punkten 18.2 säga upp Kundavtalet med verkan från ändringens ikraftträdande, förutsatt att uppsägningen görs inom trettio (30) dagar från det att Kunden informerats om ändringen. Sägs inte Kundavtalet upp, anses Kunden ha accepterat ändringen.
- 18.5 Löpande underhåll såsom uppdatering, uppgradering eller release av ny hård- eller programvara rörande Bredband2s Utrustning ska inte anses vara ändring av Tjänsten enligt punkten 18.2. Bredband2 ska informera Kund på Hemsidan om sådant arbete kan antas påverka Tjänsten i mer än ringa omfattning.
- 18.6 Om Kunden önskar förändra Tjänstens karaktär eller omfattning ska Kunden skriftligen underrätta Bredband2 härom. Bredband2 ska inom rimlig tid från mottagandet av begäran om ändring ge skriftligt besked om ändringen är accepterad och vilka villkor, såväl avseende pris, kvalitetspåverkan som annat, som gäller för ändringen. Bredband2 ska inte motsätta sig en begäran om ändring om inte Bredband2 kan anföra sakliga skäl mot ändringen. Överenskomna ändringar ska undertecknas, eller på annat sätt bekräftas skriftligen, av båda parter.

19. Övriga villkor

- 19.1 Ingen av parterna får genom Kundavtalet någon rätt att i egenskap av agent eller på annat sätt representera den andra parten.
- 19.2 Bredband2 har rätt att under avtalsperioden omnämna Kunden, exempelvis på Hemsidan, om Kunden informerats om detta i förväg och inte uttryckligen motsatt sig sådant omnämnande.
- 19.3 Kunden äger inte rätt att överlåta Kundavtalet utan att först inhämta Bredband2s skriftliga medgivande. Bredband2 äger rätt att överlåta Kundavtalet till annat bolag inom samma koncern eller till tredjepart i samband med överlåtelse av hela eller delar av Bredband2s verksamhet.
- 19.4 Kundavtalet utgör parternas fullständiga reglering av alla frågor som Kundavtalet berör. Alla skriftliga eller muntliga åtaganden och utfästelser som föregått Kundavtalet ersätts av innehållet i Kundavtalet.

20. Force majeure

- 20.1 Part är befriad från ansvar för bristande fullgörande av sina avtalsförpliktelser om fullgörandet av förpliktelserna förhindras eller avsevärt försvåras av omständighet som parten inte rimligen kunnat förutse eller råda över.
- 20.2 Som befriande omständighet ska bl. a. avses

arbetskonflikt, blixtnedslag, eldsvåda, sabotage, extrema väderförhållanden, myndighetsåtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning eller annan offentlig reglering, fel i annan operatörs nät eller annan liknande omständighet.

21. Tvistlösning och tillämplig lag

- 21.1 Tvist som uppstår i anledning av Kundavtalet ska i första hand lösas genom medling enligt Reglerna för Stockholms Handelskammars Medlingsinstitut. Om tvisten inte kan lösas genom medling, eller om någon av parterna motsätter sig medling, ska tvisten slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut. Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska tillämpas. Skiljeförfarandet ska äga rum i Malmö och hållas på svenska.
- 21.2 Utan hinder av punkten 21.1 ska Bredband2 ha rätt att vända sig till domstol eller indrivande myndighet med förfallen fordran om yrkat kapitalbelopp inte överstiger SEK en (1) miljon.
- 21.3 Tillämpning och tolkning av Kundavtalet ska ske i enlighet med svensk lag.