

Allmänna villkor för tjänster hos Serverhallen I Norden AB

Gäller från 2005-11-01 tills vidare

1. Inledning

1.1 Dessa villkor gäller mellan Serverhallen I NORDEN AB (nedan Serverhallen) och juridisk eller fysisk person (nedan Kunden) för alla av Serverhallen levererade tjänster.

1.2 För tjänsterna gäller kundens beställning, eventuella särskilda villkor som bifogas samt dessa allmänna villkor. Dessa dokument utgör avtalet, om inbördes motstridigheter skulle förekomma i dokumenten skall de gälla i ovan nämnd ordning.

1.3 Beställning av tjänster inges till Serverhallen via formulär på hemsidan, e-post eller telefon. Beställningen är bindande för kunden. Fysisk person har dock ångerrätt enligt paragraf 1.4 nedan. Avtal skall anses träffat när kunden bekräftat beställningen i formulär på hemsida alternativt när Serverhallen bekräftat telefon eller e-postbeställning..

1.4 Kund som är fysisk person har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att meddela Serverhallen detta inom 14 dagar från det att avtalet ingicks, det vill säga från det datum då avtalet enligt punkt 1.3 kom kunden tillhanda (ångerfrist). Kunden samtycker till att Serverhallen kan påbörja leverans av de beställda tjänsterna under ångerfristen. Kunden samtycker till att om leverans påbörjats under ångerfristen, förlorar kunden sin ångerrätt.

1.5 Serverhallen kan frånträda avtalet efter att avtal tillsänts kunden enligt paragraf 1.3 om Serverhallen finner att tjänsterna av tekniska skäl inte kan levereras.

1.6 Kunden skall informera Serverhallen om sin utdelningsadress och e-postadress för att Serverhallen skall kunna skicka fakturor och annan andra meddelanden till Kunden. Det är Kundens ansvar att underrätta Serverhallen om eventuella ändringar av dessa adresser.

1.7 Kund som är juridisk person skall utse en kontaktperson. Kontaktperson skall vara behörig företrädare för Kunden och ha befogenhet att i samarbete med Serverhallen fatta de beslut som kan krävas med anledning av detta avtal. Kontaktperson skall kunna nås via e-post. Kunden skall meddela Serverhallen kontaktpersonens namn, telefonnummer och e-postadress. Det är Kundens ansvar att hålla Serverhallen informerad om eventuella förändringar av Kontaktperson.

2. Avgifter och betalning

2.1 Kunden är skyldig att betala vid var tid gällande avgifter för tjänsterna.

2.2 Avgifter för avtal utgår i form av installationsavgifter samt löpande fasta och rörliga avgifter. Vid månadsfakturerings faktureras samtliga avgifter i efterskott. Vid årsfakturerings faktureras installationsavgifter och fasta kostnader i förskott och rörliga avgifter i efterskott.

2.3 Avgifter för tjänsten börjar gälla från det månadsskifte som ligger närmast den dag då tjänsten levererats. Leverans skall anses ha skett då de beställda tjänsterna går att nå från någon del av Internet.

2.4 Kund är skyldig att betala avgiften senast på den sista dag som framgår av Serverhallens faktura. Om Kund är i dröjsmål med betalning har Serverhallen rätt till ränta enligt 6 räntelagen (1975:635), påminnelseavgift enligt lag och ersättning för inkassokostnad enligt lag.

2.5 Kunden skall snarast meddela Serverhallen om faktura anses felaktig. Sker detta inte inom 8 dagar efter fakturadatum, förlorar Kunden rätten att göra invändning mot fakturan. Har Kunden i tid invänt mot fakturan och anført en saklig grund mot debiteringen, kan Serverhallen medge anstånd med betalningen av det tvistiga beloppet. Medges anstånd utgår dröjsmålsränta på den del av det tvistiga beloppet som Kunden är skyldig att betala.

2.6 Om tjänst stängs av enligt punkt 6 nedan har Serverhallen rätt att vid återöppnande av tjänst ta ut en ny installationsavgift enligt då gällande prislista.

3. Servicenivå för levererade tjänster

3.1 Samtliga tjänster levereras med servicenivå enligt punkt 3.2 - 3.8 om inget annat avtalats.

3.2 Tjänsterna levereras med aktiv övervakning av att de tjänsteservrar som hanterar de tjänster kunden abonnerar på, svarar korrekt på tjänstespecifika anrop för varje abonnerad tjänst.

3.3 Om tjänsterna som övervakas enligt punkt 3.2 inte svarar korrekt på anrop vid 3 tillfällen under 15 minuter larmas servicetekniker för kontroll och eventuell åtgärd. Under vardagar mellan 8-17 påbörjas arbetet med att avhjälpa felet omedelbart efter mottaget larm. Under övrig tid påbörjas felavhjälpning inom 4 timmar.

3.4 Felanmälan av tjänst som inte fungerar skall göras via e-post till adress support@serverhallen.com alternativt supportformulär på Serverhallens hemsida, eller via telefon om e-post eller supportformulär inte är tillgängliga. Inkomna ärenden påbörjas inom max 1 arbetsdag men alltid så snart som det är möjligt.

3.5 Serverhallen skall vidta rimliga åtgärder för att avhjälpa fel och avbrott i tjänsterna.

3.6 Om Serverhallen efter felanmälan från Kunden vidtagit åtgärder för att avhjälpa fel som beror på Kunden eller något förhållande på dess sida skall Kunden ersätta Serverhallen för arbete och övriga kostnader enligt Serverhallens då gällande prislista.

3.7 Maximalt stillestånd i kundens abonnerade tjänster då felet beror på fel enligt punkt 3.3 garanteras till 3 arbetsdagar från det servicetekniker påbörjat felavhjälpning.

3.8 Kunden har rätt att utnyttja tillgänglig bandbredd för användning av tjänsterna. Dock gäller att i de fall då Kundens trafik påverkar andra Kundens tillgänglighet negativt har Serverhallen rätt att reglera den tillgängliga bandbredden för Kunden.

4. Underhåll mm

4.1 Serverhallen underhåller kontinuerligt all utrustning, som används för leverans av tjänsterna, för att säkerställa god kvalitet och säkerhet.

4.2 Servicefönstret då schemalagt underhåll sker är förlagt till söndagar mellan 08.00 – 12.00. Extra servicefönster kan aviseras vid behov av större avbrott. Avisering av extra servicefönster sker på www.serverhallen.com och via e-post till kundens kontaktperson minst 5 dagar innan avbrottet.

4.3 Serverhallen har rätt att när som helst utan förvarning göra kortare avbrott i tjänsterna för att åtgärda drift- eller säkerhetsproblem. Sådana avbrott redovisas alltid i efterhand på hemsidan om avbrottet överstiger 15 minuter och utgör inte grund för avgiftsnedläggning enligt punkt 7.1.

4.4 Fullständig backup av Kundens data görs måndag-fredag varje vecka, året om. Återläsning av data kan begäras genom att göra en felanmälan enligt punkt 3.4.

5. Användning av tjänst

5.1 Kunden är i förhållande till Serverhallen ensam och fullt ut ansvarig för den information som överförs, publiceras och görs tillgänglig över Internet via de abonnerade tjänsterna. Serverhallen ansvarar inte på något sätt för den information som överförs, publiceras och görs tillgänglig genom tjänsterna. Kunden är ansvarig för att alla nödvändiga tillstånd finns för att sprida, ta emot eller lagra information. Kunden svarar gentemot Serverhallen för åtgärder som utförts av personer som Kunden gett möjlighet att använda tjänsterna.

5.2 Kunden förbinder att följa gällande lagar, myndighetsföreskrifter och den allmänna etik som gäller för Internet. Kunden skall även följa de anvisningar för användandet av tjänsterna som meddelas av Serverhallen. Kunden får inte använda tjänsterna så att det medför skada eller olägenheter för Serverhallen, andra Serverhallenkunder eller annan.

5.3 Kunden får inte obehörigen bereda sig tillträde till anslutna nät eller datorresurser, varken Serverhallens eller annans.

5.4 Kunden får inte vidareförsälja eller upplåta tjänsterna till tredje part.

5.6 Om Kunden använder tjänsterna i strid mot avtalet skall Kunden ersätta Serverhallen för den skada som därigenom uppkommer. Kunden skall hålla Serverhallen skadelös för krav från tredje man mot Serverhallen på grund av Kundens användning av tjänsterna.

6. Stängning

6.1 Serverhallen får med omedelbar verkan stänga tjänsterna om – Kunden trots påminnelse inte betalat avgiften inom angiven tid – Kunden använt tjänsterna i strid med punkt 5 – Kunden använder tjänsterna så att avsevärda olägenheter uppstår för Serverhallen eller annan.

6.2 Kunden är skyldig att under den tid tjänsterna är avstängda till dess att avtalet upphör, betala avgift för tjänsterna.

7. Avgiftsnedsättning

7.1 Om Serverhallen inte levererar tjänsterna i enlighet med punkt 3 har kunden rätt att begära nedsättning med delar av eller hela avgiften för de drabbade tjänsterna. Nedsättning av avgift medges bara för avbrott som Kund felanmält till Serverhallen och bara för den tid avbrottet varat. Sådan begäran skall inges skriftligen till Serverhallen senast 5 arbetsdagar efter att felet anmälts till Serverhallen. Överenskommen nedsättning görs alltid vid närmast efterföljande faktureringsstillfälle.

8. Ansvarsbegränsning

8.1 Serverhallen är inte ansvarig eller skadeståndsskyldig för direkta eller indirekta skador, eller ekonomiska förluster som Kunden eller tredje part åsamkats på grund av fördröjning, avbrott, utebliven eller felaktig leverans av data eller liknande omständighet.

8.2 Serverhallen är inte skadeståndsskyldig om någon annan än Kunden bereder sig tillgång till tjänsterna och förstör eller förvanskar data eller information.

8.3 Serverhallen ansvarar inte i något fall för indirekt skada, t.ex. förlorad vinst eller utebliven nytta av avtalet.

8.4 Serverhallens skadeståndsansvar är begränsat till maximalt 10 000 kr.

8.5 Kund som vill framställa skadeståndsanspråk mot Serverhallen skall framställa skadeståndsanspråket inom skälig tid från det att skadan upptäcktes eller borde ha upptäckts. Framställer inte Kunden anspråket inom skälig tid, dock senast 3 månader efter det att skadan upptäcktes eller borde ha upptäckts, förlorar Kunden rätt att göra kravet gällande.

8.6 Ingendera part skall vara ansvarig för, eller anses ha brutit mot avtalet genom, försening eller underlåtenhet att prestera mot detta avtal om det har sin grund i en oförutsedd händelse såsom krig, strejk, lockout, brand, katastrof, avbrott i allmänna kommunikationer eller andra omständigheter som ligger utanför vad som rimligen kan anses vara inom parternas kontroll.

9. Överlåtelse av avtal

9.1 Serverhallen har rätt att när som helst överlåta detta avtal till annat bolag, förutsatt att det andra bolaget kan förväntas fullgöra sina skyldigheter mot Kunden enligt avtalet.

9.2 Kunden får överlåta avtalet efter Serverhallens medgivande. Överlåtelsen och medgivandet skall ske skriftligen. Överlåtelse kräver att Kunden har betalat alla utestående avgifter fram till datumet för överlåtelsen.

9.3 Serverhallen får utnyttja underleverantör för fullgörandet av detta avtal.

10. Avtalstid, giltighet och uppsägning

10.1 Avtalet gäller under en inledande bindningsperiod om 12 månader räknat från det månadskifte som ligger närmast leveransen av tjänsterna.

10.2 Om inte Kund eller Serverhallen har sagt upp avtalet minst 1 månad före den inledande bindningsperiodens slut, förlängs avtalet att gälla 12 månader i taget.

10.3 Serverhallen har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om Kunden har använt tjänsterna i strid med dessa allmänna villkor eller vad som annars har avtalats mellan parterna. Serverhallen har även rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om Kunden försätts i konkurs eller annars kan anses vara på obestånd. Uppsägning skall ske skriftligen.

10.4 Serverhallen har alltid, således även under den inledande bindningsperioden rätt att säga upp avtalet med 1 månads varsel, på grund av ekonomiska eller tekniska skäl.

10.5 Kunden har rätt att säga upp avtalet enligt punkt 11.5 nedan. Kunden kan även säga upp avtalet enligt eventuella särskilda villkor som bifogats avtalet.

11. Ändringar

11.1 Serverhallen har rätt att ändra Allmänna villkor och Särskilda villkor för tjänsterna samt priser. Serverhallen får även göra ändringar i tjänsterna.

11.2 Serverhallen har rätt att ändra Allmänna villkor och Särskilda villkor för tjänsterna genom att senast en (1) månad innan ändringen informera Kunden om förändringen genom e-post till senast uppgivna e-postadress.

11.3 Serverhallen får utan föregående underrättelse till Kunden förändra tjänsterna under förutsättningen att ändringen inte väsentligt ändrar innehållet i tjänsten.

11.4 Serverhallen har rätt att ändra avgifter genom att senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft informera Kunden via e-post till senast uppgivna e-postadress.

11.5 Om en ändring är till väsentlig nackdel för Kunden, eller om det är en avgiftshöjning har Kunden rätt att säga upp avtalet till tidigast den tidpunkt då ändringen träder i kraft, dock inte till en tidpunkt innan Serverhallen erhållit uppsägningen. Uppsägning skall ske skriftligen och senast två veckor efter det att Kunden fått information om ändringen.

12. Tvist

12.1 Tvist angående tolkningen eller tillämpningen av detta avtal skall avgöras i svensk domstol enligt svensk rätt.