

## Allmänna villkor för Toridiums Tjänster.

Gäller fr.o.m. 2018-05-25

### 1. Allmänt

1.1 Dessa Allmänna Villkor gäller för alla de tjänster som Toridium tillhandahåller till Kunden.

1.2 Varje avtal avseende anslutning till Toridiums tjänster kan omfatta en eller flera deltjänster. Avtal om respektive tjänst träffas i ett separat Tjänsteavtal för varje tjänst, vilka tillsammans utgör Kundavtalet.

1.3 Toridium hanterar all kundinformation som konfidentiell och i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning. Information om hur Toridium behandlar personuppgifter finns på Toridiums hemsida [www.toridium.se](http://www.toridium.se) samt regleras i förekommande fall i personuppgiftsbiträdesavtal, vilka tillsammans utgör en integrerad del av Kundavtalet.

1.4 Avtal skall anses ha träffats när både kund och Toridium genom behöriga ställföreträdare undertecknat avtalet.

1.5 För det fallet att förhållanden som rör ett specifikt Tjänsteavtal, och/eller Kundavtalet i sin helhet, är sådana att viss tjänst inte kan levereras som förutsatt äger Toridium rätt att meddela kunden ändrade villkor för det Tjänsteavtal som berörs, alternativt att annullera hela Kundavtalet om däri ingående Tjänsteavtal överhuvudtaget inte kan levereras till följd av ändrade förhållanden. Om kunden inte vill acceptera de ändrade villkor för Tjänsteavtalet som presenterats av Toridium äger Kunden rätt att

annullera sin beställning av aktuell tjänst inom 14 dagar efter det att meddelande om villkorsändring erhållits från Toridium. För det fall att ett specifikt Tjänsteavtal alternativt Kundavtalet i sin helhet annulleras till följd av omständighet hänförlig till Kunden äger Toridium rätt till ersättning för den investering Toridium gjort och som kan hänföras till aktuellt Tjänste- och/eller Kundavtal.

1.6 Vad som anges i punkten 1.4 ovan gäller även i det fall förutsättningarna för Toridiums leverans av viss tjänst inte stämmer överens med av kunden i förhand angivna uppgifter.

1.7 Utöver vad som anges i punkterna 1.5 och 1.6 ovan äger Toridium rätt att meddela kunden ändrade villkor för Tjänste- och/eller Kundavtalet till följd av svenska- och internationella myndighetsbeslut och regleringar som berör tjänsterna.

### 2. Tillhandahållande av tjänster

2.1 Toridium skall leverera de tjänster som beställts av Kunden och som anges i Kundavtal, på de villkor som anges i till Kundavtalet hörande handlingar, samt i enlighet med dessa Allmänna Villkor.

2.2 Toridiums leverans av avtalade tjänster baseras på den offert och det kapacitetsbehov som anges i offerten som föregått avtalet. Kunden är skyldig att upplysa Toridium om ökat kapacitetsbehov till följd, av men inte begränsat till, ökat antal användare

- hos Kunden och fysiska förändringar i och/eller flytt av kundens driftsmiljö samt att i förekommande fall teckna Tilläggsavtal avseende sådan kapacitetsökning i enlighet med vad som anges i punkten 17.2 och 17.3.
- 2.3 Toridium har inget ansvar för eventuell bristande funktionalitet i tjänst som levereras av Toridium som kan hänföras till ökat kapacitetsbehov från Kunden enligt vad som anges i punkten 2.2 ovan och som Kunden inte underrättat Toridium om och inte tecknat Tilläggsavtal för.
- 2.4 Kunden accepterar att anslutning till Toridiums tjänster skall ske i enlighet med Toridiums anvisningar för att Toridium skall kunna garantera den servicenivå som avtalats för den aktuella tjänsten.
- 3. Utrustning och dess användande**
- 3.1 Om inte annat avtalats, har Toridium inte något ansvar för kundägd utrustning eller för dess funktionalitet.
- 3.2 All utrustning som inköpts, beställts och/eller installerats av Toridium utgör Toridiums egendom om inte annat avtalats. Kunden förvärvar således inte någon äganderätt eller annan rättighet till de installationer eller den utrustning som ägs av Toridium för att leverera tjänsterna.
- 3.3 Utrustning som ägs av Toridium, får inte utan Toridiums skriftliga samtycke överlåtas, hyras ut eller på annat sätt frånhändas kunden. Kunden har inte heller rätt att, utan Toridiums skriftliga samtycke, göra ingrepp, ändringar eller tillägg avseende utrustningen eller dess konfiguration.
- 3.4 Utrustning ägd av Toridium får endast användas för anslutning till Toridiums tjänster. Kundens rätt att utnyttja utrustning samt avtalade anslutningar ägda av Toridium är begränsad till de specifika deltjänster och ändamål som anges i respektive avtal.
- 3.5 Kunden ansvarar för eventuell förlust eller skada som kan drabba utrustningen, till följd av t.ex. åsknedslag, eldsvåda, vattenskada, stöld, skadegörelse genom eget eller annans vållande eller olyckshändelse.
- 3.6 Om utrustning ägd av Toridium förloras eller skadas i enlighet med punkten 3.5 ovan, debiteras ersättning för reparation eller utbyte (nypris) samt ersättning för demontering och installation enligt gällande taxa.
- 4. Tillträde**
- 4.1 Det ankommer på kunden att under normal arbetstid, efter anmälan från Toridium, bereda Toridium tillträde till anslutningsplats och kundplacerad utrustning som ingår i Toridiums tjänst. Tillträde kan bl. a. vara motiverat av servicebehov, programvarurevision, kontroll, utbyte och/eller återtagande av utrustning. Vid driftsavbrott eller trafikförhindrande fel gäller i föregående stycke angiven skyldighet för kunden att under normal arbetstid bereda tillträde. Om kunden inte bereder Toridium AB erforderligt tillträde under normal arbetstid skall Toridium av kunden beredas tillträde vid annan tidpunkt. Detta skall medföra motsvarande begränsning i kundens rätt till nedsatt avgift enligt punkt 11 nedan.

## 5. **Ändringar avseende tjänster**

5.1 Kunden är införstådd med och accepterar att Toridiums tjänster (inklusive anslutna tjänster) kan ändras i omfattning och innehåll; dock inte beträffande grundläggande funktionella egenskaper.

5.2 Toridium förbehåller sig rätten att när som helst vidta ändringar i ansluten tjänst innefattande såväl hårdvara som programvara samt i anslutna tjänster, tjänsteindelningar och konfigurationer. Det åligger dock Toridium att, om möjligt med minst en veckas varsel, informera kunden om ändringar som väsentligt påverkar Tjänsteavtal. Om ändring enligt ovan är till väsentlig nackdel för Kunden, har Kunden rätt att inom 14 dagar efter det att meddelande om villkorsändring erhållits från Toridium säga upp berört Tjänsteavtal till omedelbart upphörande.

## 6. **Särskilda villkor**

6.1 De funktioner som är anslutna till Toridiums tjänster kan ha särskilda villkor för användning. Särskilda villkor kan även gälla för vissa deltjänster. Toridium skall på lämpligt sätt informera Kunden om gällande villkor, som kunden åtar sig att följa.

6.2 Kunden är skyldig att informera sig om de regler som gäller för Toridiums tjänster och förbinder sig att följa dessa. Kunden är även skyldig att följa de instruktioner och eventuella ändringar av regler som meddelas av Toridium.

6.3 Kunden får inte i något fall söka obehörig åtkomst till anslutna resurser, system eller filer som innehåller information som inte är

avsedd för Kunden eller andra utomstående. Inte heller obehörigen använda, förstöra eller förvanska information i Toridiums datatjänster eller därtill anslutna nätverkstjänster. Till anslutna tjänster räknas även övriga kunder till Toridium.

6.4 Kunden får inte heller ta del av eller till utomstående vidarebefordra sådan information som kan skada Toridium eller kunder anslutna till Toridium. Skulle det komma till Kundens kännedom att någon av hans anställda eller annan bryter mot föreskrifter enligt ovan, är han skyldig att omedelbart vidtaga lämpliga åtgärder samt informera Toridium härom. Toridium har rätt att utan föregående avisering omedelbart vidta åtgärder även om kunden inte är medveten om att ett brott mot föreskrifterna har begåtts.

6.5 I de fall där Kunden använder funktioner anslutna till Toridiums tjänster i strid med vad som framgår av lag eller myndighetsföreskrift äger Toridium rätt att omedelbart stänga av berörd tjänst samt säga upp avtalet till omedelbart upphörande.

## 7. **Avgifter och betalningsvillkor**

7.1 Avgifter utgår enligt gällande prislista eller med Kunden i Kundavtal överenskommet belopp. Alla avgifter är, om annat inte avtalats, angivna exklusive vid var tid gällande mervärdesskatt och/eller liknande skatter.

7.2 Fakturering sker i förskott enligt avtalad periodicitet (månadsvis, kvartalsvis eller årsvis).

- 7.3 Kunden skall betala alla fakturor trettio (30) dagar från fakturadatum efter sedvanlig kreditprövning. Toridium förbehåller sig rätten att efter kreditprövning och utan föregående avisering, ändra betalningsvillkoren.
- 7.4 Eventuella anmärkningar eller invändningar mot fakturan skall ske skriftligen till Toridium inom sju (7) dagar från fakturadatum.
- 7.5 Vid nyteckning och/eller förändring/uppgredning av befintlig tjänst gäller särskild faktureringsrutin vilken anges i respektive avtal.
- 7.6 Aktivering av tjänst sker först sedan kund erlagt betalning för beställd tjänst såvida inte annat skriftligen avtalats. Toridium äger rätt att under avtalstiden ändra avgift. Detta skall aviseras senast trettio (30) dagar i förväg innan avtalets slutdatum. Toridium har rätt att ändra avgift med kortare varsel vid kostnadsförändringar från svensk eller utländsk underleverantör, ändring av valutakurs eller skatt eller annan liknande omständighet som påverkar Toridiums kostnader för leverans av tjänsten. Vid avgiftshöjning under innevarande avtalsperiod har Kunden rätt att skriftligen säga upp avtalet med verkan från höjningens ikraftträdande. Sådan uppsägning kan ske senast vid sistnämnda tidpunkt.
- 7.7 Om kunden inte kan utnyttja beställd tjänst på grund av försening, driftsavbrott eller annan omständighet som kan hänföras till Kunden, skall detta inte befria honom från skyldighet att erlægga tillämpliga avgifter.
- 8. Försenad betalning**
- 8.1 Vid försenad betalning debiteras dröjsmålsränta uppgående till 2 procent per månad plus lagstadgade påminnelse- och inkassokostnader.
- 9. Drift och underhåll**
- 9.1 Toridiums ansvar och åtagande för drift och underhåll sträcker sig fram till avtalat gränssnitt. Det åligger Kunden att assistera Toridium vid underhåll och felsökning som förutsätter ingrepp i eller samverkan med kundens utrustning. I övrigt gäller det som i avtal skriftligen specificerats för respektive tjänst.
- 10. Driftavbrott och fel**
- 10.1 Om fel eller avbrott i tjänsten uppstår skall Toridium åtgärda detta inom skälig tid från kundens felanmälan. Felavhjälpning sker under normal arbetstid. Toridium är inte skyldigt att åtgärda fel eller avbrott om detta hindras p.g.a. omständigheter utanför Toridiums kontroll – t. ex. strejk, lockout, myndighets åtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning hänförlig till tjänsten – under den tid som hindret består. I de fall eventuella fel beror på Kundens andra tjänsteleverantörer eller Kundens egen utrustning skall Kunden vara införstådd med att avbrott, fördröjningar etc. på Internet inte utgör något fel i Toridiums tjänster.
- 11. Nedsättning av avgift**
- 11.1 Om tjänsterna avviker från vad som avtalats har Kunden rätt till ersättning i enighet med vad som anges i respektive tjänstebeskrivning och avtalad servicenivå.
- 11.2 Nedsättning av avgift utgår inte till den del avbrottet eller hindret kan

hänförs till Kunden. Detta gäller även felsökning där det kan klarläggas att felet kan hänförs till kundens handlande/utrustning. I sådana fall förbehåller sig Toridium rätten att debitera ersättning för nedlagd arbetstid enligt för tidpunkten gällande taxa. Har felavhjälpning inte kunnat ske senast tio (10) arbetsdagar efter det att Toridium erhållit anmälan om fel, och detta inte kan hänförs till kundens handlande och/eller utrustning, har Kunden rätt att erhålla avdrag på avgiften för den berörda tjänsten. Avdraget uppgår till ett belopp som motsvarar en månadsavgift för den drabbade tjänsten. Som driftsavbrott enligt punkt 10 skall inte anses avbrott som sker under perioder för planerat underhåll av Toridiums tjänster med mera. Sådant underhåll skall i möjligaste mån genomföras under lågintensiv trafikperiod. Vid omfattande åtgärder som direkt kan drabba kund skall Toridium avisera kunden innan åtgärd vidtas.

## **12. Force Majeure**

12.1 Toridium skall vara befriat från nedsättning av avgift och andra påföljder om fullgörande av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras till följd av force majeure-händelse, inkluderande men inte begränsat till följande exempel, och som Toridium inte rimligen kunnat råda över eller förutse; brand, översvämning, arbetskonflikt, blixtnedslag, eldsvåda, skadegörelse, sabotage, ihållande elavbrott, avgrävd eller av annan oförutsedd orsak skadad elkraftkabel eller datakommunikationskabel, ändring av tillsynsbestämmelser, åtgärd av civil eller militär myndighet, arbetskonflikt, strejker, politiska oroligheter,

terrorism och krig. Till force majeure-händelse räknas även fel i eller försening av prestation från underleverantör som har sin grund i force majeure-händelse eller liknande omständighet, samt större haveri hos Internetleverantör, underleverantör som försörjer det allmänna telenätet, stadsfibernet, nationella kopplingspunkter som sammanbinder större Internetoperatörer eller liknande.

12.2 Toridium skall så snart det skäligen är möjligt skriftligen underrätta Kunden om att en force majeure-händelse inträffat och om den beräknade omfattningen och varaktigheten i hindret att fullgöra sina skyldigheter enligt Kundavtalet.

12.3 Toridium skall vid force majeure-händelse vidta alla skäligen ansträngningar för att minimera effekterna av force majeure-händelsen.

## **13. Ansvarsbegränsning**

13.1 Toridium ansvarar inte i något fall för indirekta skador, följdskador, utebliven vinst eller för skador orsakade av avbruten kommunikation eller förlorat, förvrängt eller på annat sätt påverkat kommunikationsinnehåll.

13.2 Toridiums totala ansvar, med undantag för skador orsakade till följd av grov vårdslöshet eller uppsåt, är begränsat till maximalt 100 000 kronor för varje skadehändelse eller serie av sammanhängande skadehändelser. Föregående stycke begränsar inte kundens rätt till nedsättning enligt punkt 11. Toridium är inte heller skadeståndsskyldigt för det fall någon

gör obehörigt intrång i Kundens datorresurs och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar information.

13.3 Toridiums ansvar kan, med undantag för vad som anges ovan under punkten 13.2 inte i något fall överstiga Kundavtalets sammanlagda värde.

13.4 Toridium utövar ingen kontroll över den information som passerar Toridiums tjänster och är inte skadeståndsskyldigt för skada eller förlust i händelse av fördröjning, avbrott i dataöverföring, uteblivna leveranser av data, felaktiga leveranser av data, eller liknande. Toridium har inget ansvar för eventuellt kränkande, frånstötande eller störande information som förmedlas via tjänsterna.

#### **14. Avstängning och uppsägning av tjänst**

14.1 Toridium har rätt att med omedelbar verkan avbryta leverans av tjänsterna, helt eller delvis, och att i förekommande fall spärra, stänga av, frånkoppla, avinstallera och/eller flytta av Toridium ägd utrustning om:

- a) Kunden dröjer mer än sju (7) dagar att betala förfallen faktura efter det att Toridium tillställt honom påminnelse;
- b) Kunden försummar att fullgöra väsentlig avtalsförpliktelse och inte vidtar rättelse inom fjorton (14) dagar efter mottagande av skriftlig anmaning;
- c) Kunden använder av Toridium ägd utrustning i strid med vad som avtalats;
- d) Kund trots anmaning bryter mot av Toridium meddelade regler

och/eller föreskrifter för tjänstens nyttjande och inte vidtar rättelse inom fjorton (14) dagar efter mottagande av skriftlig anmaning.

14.2 Kunden är skyldig att betala alla avgifter som förfaller under avbrottsperiod i enlighet med punkten 14.1 ovan utan hinder av att Kunden inte haft tillgång till tjänsten under avbrottsperioden.

14.3 Kunden är vidare skyldig att betala alla avgifter som anges i Kundavtalet så länge som utrustning som tillhör Toridium inte återlämnats till Toridium.

14.4 Om leverans av tjänsterna avbrutits enligt paragraf 14.1 har Toridium rätt att debitera Kunden en återanslutningsavgift om 10 000 kronor.

14.5 Om Kunden försummar att vidta rättelse av sådan underlåtenhet som anges i paragraf 14.1 ovan inom fjorton (14) dagar från mottagande av skriftlig anmodan att vidta rättelse, har Toridium rätt att genom skriftlig uppsägning till Kunden säga upp Kundavtalet till omedelbart upphörande.

14.6 Om Kundavtalet uppsagts av Toridium på grund av Kundens avtalsbrott i enlighet med paragraf 14.5 ovan är Kunden skyldig att inom trettio (30) dagar efter fakturadatum betala summan av samtliga de avgifter som skulle betalats under Kundavtalets hela löptid.

14.7 Om Kundavtalet uppsagts av Toridium på grund av Kundens avtalsbrott med stöd av vad som anges i paragraf 14.1c) respektive 14.5 är Kunden, utöver vad som anges i punkten 14.6 ovan, även skyldig att till Toridium utge ersättning



motsvarande nypris för utrustningen, såsom för förlorad utrustning, i enlighet med vad som anges i punkten 3.6.

## 15. Särskilt om konsulttjänster

15.1 Om Toridium, för att kunna utföra de åtaganden enligt detta avtal behöver resa från Toridiums kontor, tillkommer kostnader för resor, traktamenten och konsultarvoden utöver de kostnader som härigenom avtalats. För konsulttjänster och andra liknande uppdrag sammanhängande med Toridiums tjänster gäller vad som särskilt avtalats mellan parterna. Avgift debiteras enligt särskild taxa.

## 16. Villkorsändringar

16.1 Dessa Allmänna Villkor gäller tillsviare. Villkorsändring, utöver vad som framgår av punkterna 1 och 5, skall aviseras senast 30 dagar i förväg. Om ändring enligt ovan innebär väsentlig nackdel för kunden, äger Kunden rätt att under innevarande avtalsperiod skriftligen säga upp Kundavtalet inom 14 dagar efter det att meddelande om ändring erhållits från Toridium. Toridium förbehåller sig i fall Kunde sagt upp avtalet att fortsätta leverera avtalade tjänster enligt Kundavtalet på tidigare avtalade villkor varvid Kunden är skyldig att fullgöra Kundavtalet.

## 17. Avtalstid och upphörande

17.1 Den inledande avtalsperioden anges i respektive avtal eller orderbekräftelse. Har inte avtalet sagts upp skriftligen senast en (1) månad före utgången av avtalad period, förlängs avtalet med tolv (12) månader i taget.

17.2 Vid förändringar av kundens behov som innebär utökad funktionalitet och/eller volym i befintligt avtal är

Kunden skyldig att teckna ett Tilläggsavtal till Kundsavtalet avseende den önskade kapacitetsökningen. För det fallet att Kundens behov av utökad funktionalitet och/eller volym endast innebär mindre justeringar av befintligt avtal kan Toridium, efter skriftlig beställning per E-post från Kunden, istället välja att justera befintligt avtal utan att ett Tilläggsavtal tecknas.

17.3 I de fall Tilläggsavtalet innebär ökade investeringar för Toridium skall parterna teckna ett nytt Kundavtal innefattande kapacitetsökningen med löptid 24 månader från det datum då det nya Kundavtalet tecknades.

## 18. Effekter av avtalets upphörande

18.1 Om ett avtal upphör att gälla, upphör automatiskt all rätt för Kunden att använda Toridium tjänster och därtill anslutna tjänster som omfattas av avtalet. Vidare har Toridium rätt att omedelbart återhämta installerad utrustning.

## 19. Tvist

19.1 Svensk rätt ska tillämpas på dessa Allmänna Villkor, Kundavtalet och däri angivna dokument.

19.2 Tvister som uppstår i anledning av dessa Allmänna Villkor, Avtalet och/eller däri angivna dokument skall slutligt avgöras genom skiljedom enligt Regler för Förenklat Skiljeförfarande för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut. Om vid tvist värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger 1 000 000 kronor skall tvisten istället avgöras av allmän domstol.

19.3 För förfallna obetalda fordringar för tillhandahållen tjänst äger dock Toridium anhängiggöra talan inför allmän domstol.

19.4 Anspråk med anledning av visst Kundavtal eller uppdrag skall, för att kunna göras gällande, framställas skriftligen till den andra parten genast, dock senast ett (1) år efter det att rätt till anspråket uppstod.

## 20. Försäkring

20.1 Kunden ska teckna och under Kundavtalets hela avtalstid vidmakthålla följande försäkrings-skydd, hos en eller flera försäkrings-givare som skäligen kan accepteras av Toridium:

- a) sedvanlig fullvärdesförsäkring avseende brand, vandalisering, stöld och uppsåtlig skade-görelse med utvidgad täckning ("allrisk") som gäller för all utrustning som ägs av Toridium och som befinner sig i Kundens lokaler,

20.2 Kunden ska på begäran av Toridium uppvisa försäkringsbrev som utvisar att ovanstående krav är uppfyllda.

## 21. Sekretess

21.1 Parterna förbinder sig att inte under detta avtals giltighet, eller därefter, för utomstående avslöja information om vad detta avtal avser eller sådan information som utgör företagshem-ligheter i parts verksamhet.

## 22. Överlåtelse av avtal

22.1 Ingen av parterna äger rätt att överlåta någon rättighet eller skyldighet, helt eller delvis, enligt Kundavtal utan föregående skriftlig medgivande från den andra parten. Toridium äger dock rätt att utan medgivande från Kunden överlåta rätten att mottaga betalning enligt detta avtal.