

# Allmänna villkor för datanättjänster i carlsborg.net

Gäller fr.o.m. 2008-11-01

**1. Allmänt.** Dessa villkor reglerar abonnemang på anslutning till datanättjänster som kunden beställer från Carlsborgs Energi AB, såvida inte parterna skriftligen avtalar annat. Avtal om abonnemang skall anses ha träffats först när både kund och Carlsborgs Energi AB undertecknat avtalet med godkända namnunderskrifter. Dock har Carlsborgs Energi AB rätt att meddela kunden ändrade villkor för anslutning eller annullera avtalet om det visar sig att förhållandena som rör anslutningen är sådana att tjänsten inte kan levereras som förutsatt. Detsamma gäller om förutsättningarna inte stämmer med från kundens i förhand angivna uppgifter. Vid sådan ändring har kunden rätt att inom 14 dagar annullera beställning av aktuell anslutning efter det att meddelande om ändring erhållits. Varje abonnemang avseende anslutning till Carlsborgs Energi AB:s datanättjänster kan omfatta en eller flera deltjänster. Avtal om respektive tjänst träffas särskilt. Carlsborgs Energi AB:s åtaganden enligt respektive abonnemang kan ändras till följd av de svenska, utländska och internationella offentliga beslut och regleringar som berör tjänsterna.

**2. Anslutning.** Vid anslutning av server i Carlsborgs Energi AB:s serverhallar, svarar Carlsborgs Energi AB för koppling av accesslinje till kundens server. För varje anslutning anges dels beställd hastighet/kapacitet, dels tekniska specifikation av Carlsborgs Energi AB:s gränssnitt.

**3. Utrustning.** All kundägd utrustning som kunden använder för nyttjande av tjänst skall uppfylla gällande bestämmelser enligt tillämplig lagstiftning och eventuella anvisningar från Carlsborgs Energi AB. Om inte annat avtalats, skall Carlsborgs Energi AB inte ha något ansvar för sådan utrustning samt dess funktion. All utrustning som inköpts, beställts och/eller installeras av Carlsborgs Energi AB utgör Carlsborgs Energi AB:s egendom om inte annat avtalats därom. Utrustning som ägs av Carlsborgs Energi, får inte utan Carlsborgs Energi AB:s skriftliga samtycke överlåtas, hyras ut eller på annat sätt frångävas kunden. Kunden har inte heller rätt att utan Carlsborgs Energi AB:s skriftliga samtycke göra ingrepp, ändringar eller tillägg avseende utrustningen eller dess konfiguration. Utrustning ägd av Carlsborgs Energi AB får endast användas för anslutning till Carlsborgs Energi AB:s datanättjänster. Kundens rätt att utnyttja utrustning samt avtalade anslutningar ägda av Carlsborgs Energi är begränsad till de specifika deltjänster och ändamål som anges i respektive avtal. I de fall utrustning som ägs av Carlsborgs Energi AB används utanför lokaler som disponeras av Carlsborgs Energi AB används av kund skall de förvaras på anslutningsplats eller på annan enligt avtal gällande plats. Kunden ansvarar i detta fall 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. Om utrustning ägd av Carlsborgs Energi AB förloras eller skadas, debiteras ersättning för reparation eller utbyte (nypris) samt ersättning för demontering och installation enligt gällande taxa.

**4. Tillträde.** Det ankommer på kunden att under normal arbetstid, efter anmälan från Carlsborgs Energi AB, bereda Carlsborgs Energi AB tillträde till anslutningsplats och kundplacerad utrustning som ingår i Carlsborgs Energi AB:s tjänst. Tillträde kan bl. a. vara motiverat av servicebehov, programvarurevision, kontroll och utbyte 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 Carlsborgs Energi AB erforderligt tillträde under normal arbetstid skall Carlsborgs Energi AB av kunden beredas tillträde vid annan tidpunkt. Detta skall medföra motsvarande begränsning i kundens rätt till nedsatt avgift enligt punkt 11b nedan.

**5. Ändringar avseende nät.** Kunden är införstådd med och accepterar att Carlsborgs Energi AB datanättjänster (inklusive anslutna nät) kan ändras i omfattning och innehåll; dock inte beträffande grundläggande funktionella egenskaper. Carlsborgs Energi AB förbehåller sig rätten att när som helst vidta ändringar i anslutet datanät. Detta kan omfatta både hårdvara och programvara. Det kan även omfatta anslutna nättjänster, tjänsteindelningar och nätkonfigurationer. Det åligger dock Carlsborgs Energi AB att, om

möjligt med minst en månads varsel, informera kunden om ändringar som väsentligt påverkar abonnemanget. Om ändring enligt ovan är till väsentlig nackdel för kunden, har han rätt att under innevarande abonnemangsperiod skriftligen säga upp abonnemanget med verkan från det att ändringen inträffar. Uppsägning kan även ske efter ändringen, förutsatt att detta sker inom 30 dagar från ändringen, varvid uppsägningen gäller med omedelbar verkan.

**6a. Trafikvillkor.** De nät som är anslutna till Carlsborgs Energi AB:s datanättjänster kan ha särskilda villkor för användning. Särskilda villkor kan även gälla för vissa deltjänster. Carlsborgs Energi AB skall på lämpligt sätt informera kunden om gällande villkor, som kunden åtar sig att följa. Kunden är skyldig att informera sig om de regler som gäller för Carlsborgs Energi AB:s nät och förbinder sig att följa dessa. Kunden är även skyldig att följa de instruktioner och eventuella ändringar av regler som meddelas av Carlsborgs Energi AB. Kunden får inte i något fall söka obehörig åtkomst till anslutna nätresurser, system eller filer som innehåller information som inte är avsedd för kunden eller andra utomstående. Inte heller obehörigen använda, förstöra eller förvanska information i Carlsborgs Energi AB:s datanät eller därtill anslutna nät. Till anslutna nät räknas även övriga kunder till Carlsborgs Energi AB. Kunden får inte heller ta del av eller till utomstående vidarebefordra sådan information som kan skada Carlsborgs Energi AB eller kunder anslutna till Carlsborgs Energi AB. Kunden har inte rätt att från samt inom Carlsborgs Energi AB:s nät utföra sk. spamning (icke beställt massutskick med e-post) eller åstadkomma skada för annan kund ansluten till Carlsborgs Energi AB. Skulle det komma till kundens kännedom att någon av hans anställda eller annan bryter mot föreskrifter enligt ovan, är han skyldig att omedelbart vidta lämpliga åtgärder samt informera Carlsborgs Energi AB härom. Carlsborgs Energi AB har rätt att utan föregående avisering omedelbart vidta åtgärder även om kunden inte är medveten om att ett brott mot föreskrifterna har begåtts.

**6b Trafikmängd.** I de fall det är angivet i avtal med kund om förbestämd trafikmängd har kunden rätt att förbruka angivet värde per gällande tidsperiod. I de fall den uppmätta trafikmängden överskrider avtalat värde har Carlsborgs Energi AB rätt att i efterhand fakturera överskridande trafikmängd enligt Carlsborgs Energi AB:s för tidpunkten gällande prislista. Kunden har rätt att ändra sitt avtal avseende trafikmängd. Uppgradering sker då i enlighet med Carlsborgs Energi AB:s gällande prislista för tidpunkten för avtalets ändrande. Dock har kunden inte rätt att minska avtalad trafikmängd i avtal som rör redan fastställda minimivärden i tjänsteprodukter.

**7. Vidareanvändning.** Abonnemanget får inte överlåtas eller utnyttjas helt eller delvis av annan utan skriftligt samtycke från Carlsborgs Energi AB.

**8. Avgifter.** Avgifter utgår enligt gällande prislista eller enligt gällande avtal med kunden överenskommet belopp. Betalningsvillkoren är 15 dagar netto. Fakturering sker i efterskott enligt avtalad periodicitet (månadsvis, kvartalsvis eller årsvis). Vid nyteckning - eller förändring och uppgradering av befintlig tjänst - gäller särskild faktureringsrutin. Detta är angivet i respektive avtal. Aktivering av tjänst sker först sedan kund erlagt betalning för beställd tjänst såvida inte annat skriftligen avtalats. Carlsborgs Energi AB äger rätt att under avtalstiden ändra avgift. Detta skall aviseras senast 30 dagar i förväg. Carlsborgs Energi AB 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 Carlsborgs Energi AB:s kostnader för abonnemanget. Vid avgiftshöjning under innevarande abonnemangsperiod har kunden rätt att skriftligen säga upp abonnemanget med verkan från höjningens ikraftträdande. Sådan uppsägning kan ske senast vid sistnämnda tidpunkt. Om kunden inte kan utnyttja beställt abonnemang på grund av försening, driftsavbrott eller annan omständighet som kan hänföras till kunden, skall detta inte befria honom från skyldighet att erlägga tillämpliga avgifter. Om inte annat avtalats, är samtliga avgifter exklusive moms och eventuella andra offentliga pålagor.

**9. Förсенad betalning.** Vid försenad betalning debiteras dröjsmålsränta uppgående till vid tidpunkten gällande referensränta plus 8% samt lagreglerad påminnelseavgift. I förekommande fall har Karlsborgs Energi AB rätt att innehålla ej utförd prestation. Om kunden dröjer mer än 7 dagar efter det att Karlsborgs Energi AB tillställt honom påminnelse, har Karlsborgs Energi AB rätt att avstänga kundens anslutningar helt eller delvis tills dess att avgiften är reglerad. Karlsborgs Energi AB har även rätt att i förekommande fall av grov misskötsel av betalning från kundens sida, stänga abonnemanget helt och skriftligen säga upp abonnemanget. Kunden är betalningsskyldig tills dess att upplupna avgifter rörande abonnemanget samt kostnader för avstängning har erlagts.

**10. Drift och underhåll.** Karlsborgs Energi AB:s ansvar och åtagande för drift och underhåll sträcker sig fram till avtalat gränssnitt. Det åligger kunden att assistera Karlsborgs Energi AB 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.

**11a. Driftavbrott och fel.** Om fel eller avbrott i tjänsten uppstår skall Karlsborgs Energi AB åtgärda detta inom skälig tid från kundens felanmälan. Felavhjälpning sker under normal arbetstid. Karlsborgs Energi AB är inte skyldig att åtgärda fel eller avbrott om detta hindras p g a omständigheter utanför Karlsborgs Energi AB:s kontroll – t ex strejk, lockout, myndighets åtgärd, nyttillkommen eller ändrad lagstiftning hänförlig till tjänsten – under den tid som hindret består. I de fall tjänsten är en access-tjänst till Internet skall kunden vara införstådd med att avbrott, fördröjningar etc. på Internet inte utgör fel i tjänsten.

**11b. Ersättning och nedsättning av avgiften.** Nedsättning av avgift utgår inte till den del avbrottet eller hindret kan hänföras till kunden. Detta gäller även felsökning där det kan klarläggas att felet kan hänföras till kundens handlande/utrustning. I sådana fall förbehåller sig Karlsborgs Energi AB rätten att debitera ersättning för nedlagd arbetstid enligt för tidpunkten gällande taxa. Har felavhjälpning inte kunnat ske senast 10 arbetsdagar efter det att Karlsborgs Energi AB erhållit anmälan om fel har kunden rätt att erhålla avdrag på abonnemangsavgiften. Avdraget uppgår till ett belopp som motsvarar en månads abonnemangsavgift. Som driftsavbrott enligt 11a skall inte anses avbrott som sker under perioder för planerat underhåll av Karlsborgs Energi AB:s nät med mera. Sådant underhåll skall i möjligaste mån genomföras under lågintensiv trafikperiod. Vid omfattande åtgärder som direkt kan drabba kund skall Karlsborgs Energi AB avisera kunden innan åtgärd vidtas.

**12. Force Majeure.** Karlsborgs Energi AB skall vara befriat från nedsättning av avgift och andra påföljder om fullgörande av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som Karlsborgs Energi AB inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet skall bland annat anses arbetskonflikt, åsknedslag, eldsvåda, skadegörelse, sabotage, avgrävd eller av annan oförutsedd orsak skadad elkraftkabel eller data-kommunikationskabel, 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 liknande omständighet. Till detta hör även större haveri hos underleverantör som försörjer det allmänna telenätet, stadsfibernet, nationella kopplingspunkter som sammanbinder större Internetoperatörer eller liknande. Om abonnemangets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än tre månader på grund av omständighet enligt ovan, har kunden rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp abonnemanget vad avser berörd anslutning. Denna särskilda uppsägningsrätt gäller så länge hindret varar och förutsätter att kunden skriftligen anmanat Karlsborgs Energi AB om fullgörande senast fem vardagar före uppsägningen.

**13a. Ansvarsbegränsning.** Eventuellt skadeståndsansvar för Karlsborgs Energi AB skall inte omfatta indirekt förlust, följdskada (innefattande bland annat produktions- och inkomstbortfall, förlust av data, skada på annans egendom, anspråk från utomstående med mera) eller skada som inte rimligen kunnat förutses av Karlsborgs Energi AB. Karlsborgs Energi AB:s skadeståndsansvar gentemot kunden är begränsat till 10.000 kronor oavsett omfattningen av de skador som inträffat under året och oavsett antalet berörda anslutningspunkter och abonnemang. Föregående stycke begränsar

inte kundens rätt till nedsättning enligt punkt 11a. Kunden har fullt ansvar för den information som är åtkomlig via kundens anslutning till Karlsborgs Energi AB. Likaså har kunden det fulla ansvaret att skydda sina datorresurser mot obehörig åtkomst, sk. "hacking". Karlsborgs Energi AB är inte heller skadeståndsskyldig för de fall någon gör obehörigt intrång i kundens datorresurser och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar information. Karlsborgs Energi AB utövar ingen kontroll över den information som passerar Karlsborgs Energi AB:s datanät och är inte skadeståndsskyldig för skada eller förlust i händelse av fördröjning, avbrott i dataöverföring, uteblivna leveranser av data, felaktiga leveranser av data, eller liknande. Karlsborgs Energi AB har inget ansvar för eventuellt kränkande, fränstötande eller störande information som förmedlas över nätet.

**13b. Drift av server.** För drift av server är Karlsborgs Energi AB endast ansvarig för de tjänster som är avtalat med kunden. Ansvarsgräns ska finnas upptecknade i varje enskilt avtal som rör drift av server.

**14. Kontraktsbrott.** Gör part sig skyldig till väsentligt kontraktsbrott och har han ej vidtagit rättelse senast 30 dagar efter det att han erhöll skriftlig anmärkning härom från den andra parten, har den senare rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp abonnemanget ifråga. Om kundpart trots anmaning bryter mot angivna regler, har Karlsborgs Energi AB rätt att omedelbart stänga av kundens anslutning. Detta kan röra både serverdrift/erverhosting och/eller fast anslutning till Internet. Karlsborgs Energi AB har rätt att i detta fall avinstallera utrustning tillhörande Karlsborgs Energi AB. Kundens betalningsskyldighet kvarstår dock under den tid som återstår till dess att avtalet kan bringas att upphöra. Karlsborgs Energi AB har rätt att stänga av tillkommande tjänster utan att andra ingångna avtal med kunden påverkas.

**15. Särskilt om konsulttjänster.** För konsulttjänster och andra liknande uppdrag sammanhängande med Karlsborgs Energi AB:s datanätjänster gäller vad som särskilt avtalats mellan parterna. Avgift debiteras enligt särskild taxa.

**16. Villkorsändringar.** Dessa allmänna villkor gäller tillsvidare. Villkorsändring, utöver vad som framgår av punkt 8, skall aviseras senast 1 månad i förväg. Om ändring enligt ovan innebär väsentlig nackdel för kunden, har han rätt att under innevarande abonnemangsperiod skriftligen säga upp abonnemanget med verkan från ändringens ikraftträdande. Sådan uppsägning kan ske senast vid sistnämnda tidpunkt.

**17. Abonnemangsperiod.** Den inledande abonnemangsperioden anges i respektive avtal eller orderbekräftelse. Har inte abonnemanget sagts upp senast en månad före utgången av avtalad period, fortsätter abonnemanget gälla tills vidare med 3 månaders uppsägningstid. Uppsägningen skall för att vara giltig ske skriftligen.

**18. Effekter av abonnemangets upphörande.** Om ett abonnemang upphör att gälla, upphör automatiskt all rätt för kunden att, vad avser berörda anslutningar, använda Karlsborgs Energi AB:s datanätjänster och därtill anslutna tjänster som omfattas av avtalet. Vidare har Karlsborgs Energi AB rätt att omedelbart återhämta installerad utrustning. Erlagd abonnemangsavgift som avser tiden efter abonnemangets upphörande skall återbetalas till kunden. Detta gäller dock ej engångsavgift och eventuella andra avgifter.

**19. Tvist.** Tvist angående tolkningen eller tillämpningen av abonnemangsavtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall slutligen avgöras av skiljemän enligt vid tidpunkten för tvisten gällande svensk lag därom. Om vid en tvist värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger tio gånger det vid tiden för påkallande av skiljeförfarande gällande basbeloppet enligt lagen (1962:831) om allmän försäkring skall tvisten avgöras av ensam skiljeman som på parts begäran utses av Stockholms Handelskammare. Svensk rätt ska tillämpas. För förfallna obetalda fordringar för tillhandahållen tjänst äger dock Karlsborgs Energi AB anhängiggöra talan inför allmän domstol. Anspråk med anledning av visst abonnemang eller uppdrag skall, för att kunna göras gällande, framställas skriftligen till den andra parten genast, dock senast ett år efter det att rätt till anspråket uppstod.