

# Allmänna villkor

Rev.6  
För bolagen:

RB Communication AB  
Roslagen Broadband Network AB  
Serverplatsen i Stockholm AB

## Gällande företag och privatpersoner.

### §1. Allmän

Dessa villkor reglerar förhållandet mellan kund och bolagen RB Communication AB, Roslagen Broadband Network AB och Serverplatsen i Stockholm AB med avseende för IT-tjänster och tillhörande tilläggs tjänster. När avtal för företag tecknas, där flera firmatecknare skall skriva under i förening, skall kunden se till att bolaget underrättas om detta samt att rätt antal firmatecknare skriver under avtalet. När ett avtal tecknas med flera firmatecknare, men att fel antal firmatecknare skrivit under avtalet, äger bolaget rätten att antingen:

a) Häva avtalet & fakturera ditintills varande kostnader till den som skrivit under.

b) Göra avtalet i sin helhet gällande mot den som har undertecknat avtalet och som ej har sett till att rätt antal firmatecknare skrivit under. Avtalet mellan parterna kan ej utsträckas av abonnenten till ytterligare part.

### §2. Abonnement

För klargörande av vilka tjänster som ingår i aktuellt avtal hos bolaget, hänvisas kund till separat orderförfrågan och därefter undertecknat avtal.

support sker via e-mail, fax och information på bolagens hemsidor.

Frågor mallas till support@rbcom.se

Separata supportavtal kan tecknas med aktuellt bolag där det sedan förbinder sig om "på platsen service" samt felavhjälpning inom en viss tid. För att underlätta för kunden önskar bolaget i många fall ej sätta gränser för vissa tjänster. I de fallen anges obegränsat som benämning. Bolagets definition av obegränsat är att tjänsterna erbjuds inom rimliga gränser för vad produkterna klarar av. Bolaget äger rätten att själva bestämma gränserna.

### §3. Avtalsperiod & Uppsägning

Om inget annat anges, så löper avtalen över perioder om 1, 2 eller 3 år (12, 24 eller 36 månader), med tre månaders uppsägningstid. (Vald avtalsperiod framgår av de olika avtalen). Avtalet kan sägas upp närsomhelst, med tre månaders uppsägningstid, förutsatt att parten sagt upp sig minst 1 månad, innan avtalsperiodens slut. Annars förnyas avtalsperioden automatiskt.

Första avtalsperioden kan vara kortare eller längre för att man ska komma i fas med kalenderåret.

Uppsägning av tjänst skall skickas skriftligt till bolaget, faxas eller e-postas med avsedd blankett. (Se våra hemsidor).

Kundnummer, e-postadress samt fullständiga personuppgifter ska anges på uppsägningsblanketten. Även lösenord och användarnamn för konton, ska anges på uppsägningsblanketten, då kontot avslutas via e-post eller fax. Återbetalning av er lagda abonnemangavgifter görs endast i de fall då uppsägningen grundas på förändringar i olika villkor, eller allvariga driftsstörningar för vilka bolagen ansvarar. Vid driftsstörningar återbetalas avgift motsvarande störningens varaktighet och vid förändringar i abonnemangsvillkoren återbetalas hela det resterande beloppet. Det belopp som skall återbetalas grundar sig på avtalets längd och kostnader.

Bolaget äger rätten att säga upp avtalet om kunden har brutit mot någon av punkterna i avtalet.

Om kunden bryter avtalet äger bolaget rätten att slutfaktura kunden för den period som kvarstår i avtalet (Bindningstid).

### §4. Avgifter

Avgifter för tjänsterna läggs genom betalning av faktura. Kunden förskotts faktureras månadsvis, kvartalsvis eller årsvis, om ej annat framgår av avtalet. Om kunden underlåter att betala för sin tjänst, kommer den att stängas av. Tjänsten stängs dock inte av innan betalningspåminnelse eller varning har skickats per mail eller post.

Drojsmålsränta utgår enligt räntelagen med 24 % från förfallodagen och tills dess att betalning har fullgjorts.

Kunden ska snarast meddela bolaget om en faktura anses vara felaktig. Sker detta inte inom en skälig tid (10 dagar efter fakturadatum) förlorar kunden rätten att göra invändning mot fakturan. Om kunden har invänt mot fakturan i tid och anför en saklig grund mot debiteringen, skall bolaget med ge anstånd med betalningen av det tvistiga beloppet. Medges anstånd utgår drojsmålsränta på den del av det tvistiga beloppet som abonnenten är skyldig att betala. Påminnelseavgift på förs med 50 kr vid försenad betalning och skickas till kunden 8 dagar efter angivet förfalldatum. Avgiftsändring kan endast träda i kraft i samband med ny avtalsperiod om ej villkoren är uppfyllda.

En avgiftshöjning skall meddelas minst en månad i förväg. En avgiftssänkning behöver inte meddelas i förväg.

Vid en avgiftshöjning har kunden rätt till att skriftligen säga upp avtalet med verkan för avgiftshöjningens ikraftträdande. Tillfälliga kampanjpriser påverkar inte pågående avtal.

Om bolaget drabbas av avsevärda kostnadshöjningar för att tillhandahålla en vara eller tjänst, kan kunden faktureras ett högre belopp. Kunden kan då välja att säga upp sitt avtal.

### §5. Övertalning av abonnemang

Bolaget äger rätten att, överlåta abonnemanget utan kundens medgivande, vid saknad inbetalning av tjänst.

Kunden får överlåta avtalet efter bolagets medgivande. Övertalningen och medgivandet skall ske skriftligen. Den frånträddes kunden är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommer efter överlåtelsestidpunkten. Den tillträdande kunden är inte betalnings skyldig, för förpliktelser som uppkommit innan överlåtelsestidpunkten.

### §6. Bolagets ansvar

Bolaget utövar ingen kontroll över information eller material som finns i anknytning till vissa tjänster.

Bolaget är ej ansvarig eller skadeståndsskyldig för direkta eller indirekta skador och ekonomiska förluster på grund av fel, fördröjningar, ofullkomligheter, avbrott, uteblivna leveranser i form av data, bristande tillgänglighet eller liknande omständigheter eller händelser.

Bolaget är inte heller skadeståndsskyldig om någon gör intrång på bolagets dataresurser och skaffar sig tillgång till, förstör eller förvanskar information. Bolaget ansvarar ej för eventuellt kränkande information som finns på dess servrar.

Bolaget förbehåller sig rätten att av systemtekniska skäl flytta information till annan datamedia.

Bolaget hanterar all kundinformation konfidentiellt, detta för att värna om kundens integritet. Dock kan bolaget via domstolsföreläggande åläggas att lämna ut sådana uppgifter till berörda myndigheter. Om bolaget sköter DNS:er för ett domännamn så garanterar vi 99.9% tillgänglighet på vår nameserver. Vid lägre tillgänglighet krediteras kunden 1 timma = 1 dag. Garantin gäller inte ASP-komponenters funktionalitet.

Om bolaget under sitt löpande underhållsarbete, finner uppgifter som strider mot i Sverige, EU, eller U.S.A. gällande lagstiftning eller internationell rätt, äger bolaget rätten att utan skadeståndsansvar, överlämna denna information till Polis eller åklagare.

### §7. Kundens ansvar gällande IT-tjänster

Kunden förbinder sig att följa i Sverige, EU, eller U.S.A. gällande lagstiftning eller internationell rätt. Detta gäller även länkade objekt som strider mot dessa. Kunden skall även följa andra regleringar som kan vara villkor för utnyttjande tjänster. Kunden förbinder sig till att inte göra obehörigt intrång i de datorresurser som är kopplade till IP- nätet i dess helhet och ej heller hos bolaget. Kunden ansvarar för all handlande denne utför via sitt eller sina konton. Kunden ansvarar även för all information denne publicerar på sina webbsidor och/eller i sina fil-areor.

Kunden får ej använda script och liknande funktioner som stör andra abonnenters abonnemang, om så är fallet har bolaget rätt till att stänga av kunden tills problemet är löst.

Kunden äger inte rätten att sälja eller överlåta e-mailadresser utan tillstånd från bolaget. Detta gäller både kunden med egen domän och kunder under någon av bolagets domäner. Kunden har trafikvolym enligt

avtal. I de fall då kunden använder mer trafikvolym än avtalat äger bolaget rätten att tilläggsfakturera kunden i efterskott.

I de fall då kunden använder mer trafikvolym än avtalat & detta påverkar andra kunder har bolaget rätt att stänga av tjänsten tills annan lösning har hittats.

### §11. WWW-policy

Bolaget har inte för avsikt att, vare sig själva eller genom våra kunder, figurera i samband med oseriös användning av Internet.

Bolaget förbehåller sig därför rätten till fri förnying av nedanstående regler. Bolaget har tillåtelse att göra kontroller av informationen på kundens lagringsutrymme.

(Gäller EJ privat hårddisk hemma hos kund om denne har ett bredbandsavtal) Om en användare bryter mot avtalet, i Sverige, EU, eller U.S.A. gällande lagstiftning eller internationell rätt förbehåller vi oss rätten att blockera den information som anses olämplig. Är överträdelsen grov kan kunden stängas av helt eller delvis, från fortsatt användande av tjänsten, samt informationen kan överlämnas till Polis eller åklagare utan att bolaget har skadeståndsansvar eller återbetalningsskyldighet. Webbonemang innebär att abonnenten har möjlighet att publicera och tillhandahålla material på Internet via WWW eller FTP-teknik. Underhåll och skötsel av materialet utförs av kund via FTP. Bolaget skall alltid ha direktavtal med ägaren till domännamnet under vilket webbsidorna har publicerats. Det skall av webb-sidorna klart framgå vilken firma- eller vilket organisations namn som ansvarar för sidornas publicering.

Kunden kan delegera drift av webb-utformning, uppdatering etc. - till annan skriftligen angiven person eller organisation. Detta begränsar dock inte kundens ansvar.

### §12. Kundutrustning

Kundutrustning som ingår i tjänsterna ägs av bolaget om inget annat avtalats. Kunden ansvarar för att utrustning enbart används för ändamålet som den är avsedd för.

Bolaget ansvarar ej för skador på utrustning som orsakats av felaktigt användande, skadegörelse eller naturfenomen som till exempel åsknedslag.

Bolaget ansvarar ej för skador på utrustning som uppkommer vid felaktig montering av kund.

Kunden ansvarar själv för försäkring gällande dess maskinella varor och mjukvaror, som under avtalsperioden finns i Bolagens lokaler.

Utrustning återlämnas till bolaget i bruksskick. Om skador finns äger bolaget rätten att debitera kunden för skadorna.

### §13. Force majeure

Bolaget skall vara befriat från skadestånd och andra påföljder efter uppgörelsen av avtalet, om tjänsten hindras eller försvåras av någon omständighet, som till exempel krig, myndighetsingripande, oroligheter, inkränkningar i energi tillförseln, arbetsmarknadsstörningar, förbud, restriktioner, uteblivna tillstånd, olycksändelser, oegensamma transport- eller väderlekförhållanden eller uteblivna leveranser från underleverantörer, som bolaget skäligen inte kunnat förutse, vid tiden för avtalets slutande och vars följd, som bolaget inte heller kunnat undvika eller övervinna.

### §14. Tvist

Tvist angående detta avtal skall i första hand avgöras genom medling via parterna utsedda representanter. Skulle parterna inte lyckas nå en överenskommelse skall tvisten avgöras av svensk domstol med tillämpning av svensk lag.

Vi följer ARN utslag vid tvist.

### §15. Serverhallen

Serverplatsen tjänster inhyses i serverhallen som är beläget i ett bergtrum.

Bolaget kan garantera att hallen har en maxtemperatur av 23-25 grader Celsius på utgående luft och en luftfuktighet på 35-75 % i hallen. Bolaget äger rätten att genomföra men även neka eventuella kundönskemål, som är kopplade till bolagets datahall och tjänster. Bolagets bergtrum tillhandahåller standard skåp, som innehåller två stycken 16Amperes säkringar, elkostnad tillkommer enligt gällande prislista. Kylling är baserad på frikyla.

### Fysisk access

Kunder som har avtal för Co-location och Rack, har tillträde till serverhallen 24/7 365 dagar.

Kostnad för kvittering av nycklar kan tillkomma.

### Service nivå

Bolaget har 24-timmars övervakning av serverhallen. Eventuella fel, åtgärdas på ett skyndsamt sätt, oavsett om det sker på arbetstid eller utanför kontorstid, installeras tid vid driftsstopp max 2 timmar. Om kunden har kritiska verksamhetssystem på servern, rekommenderar bolaget att kunden beställer utökad servicenivå, med en installations tid som hanteras av bolagets personal, med påbörjande av åtgärder inom 1, 4 eller 8 timmar.

### Kundens ansvar

Kunden ansvarar för all information gällande vissa tjänster. Kunden ansvarar också för de tillstånd som eventuellt kan krävas från till exempel myndighet. Kund får inte lägga in eller förmedla material som den inte äger rätten till att distribuera. Det är inte tillåtet att kopiera eller pornografisk information samt spridande av piratkopierat material. Det är inte tillåtet att via tjänsten trakassera individer, företag eller organisationer. Det är inte tillåtet att använda tjänsten för olagliga handlingar på Internet eller därmed sammankopplade nätverk. Otillbörligt är också medvetet handlande som negativt påverkar bolaget, övriga kunder eller Internet i sig själv. Kunden ansvarar för anställda och andra, vilka genom kunden getts möjlighet att använda tjänsterna. Om det kommer till kundens kännedom att någon av hans anställda eller annan bryter mot avtalet, så är han skyldig att omedelbart föranstalta om rättelse samt informera Serverplatsen.

Kunden ansvarar för att användar-id och lösenord förvaras på sådant sätt att obehöriga inte kan utnyttja tjänsten.

### Bolagets ansvar

Serverplatsen är skyldig att hålla tjänsterna tillgängliga för kunden, dygnet runt under avtalsperioden. Bolaget garanterar en "upptid" på 99.9 %. Bolaget äger dock rätten att vidta åtgärder som påverkar tjänsten om de är påkallade av tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl. Åtgärderna ska ske skyndsamt och på ett sådant sätt att störningar för kunden begränsas. Bolaget åtar sig att åtgärda eventuella hårdvaruproblem i servern. ( Tjänsten gäller enbart för Dedicerad server).

Testkörning av UPS/diesel utförs 1 gång per månad.

Support via telefon ges under ordinarie kontorstid eller via e-post. Felanmälan kan ske dygnet runt via e-post till: [support@rbcom.se](mailto:support@rbcom.se)

### Avstängning av tjänst

Om kunden använder servern på ett otillbörligt sätt, eller bryter mot någon av villkorens punkter, äger bolaget rätten att med omedelbar verkan stänga av servern och häva avtalet, utan återbetalningsskyldighet av kundens lagda avgifter. Om Bolaget väljer att starta upp kundens server på nytt, tillkommer en fast uppstartst avgift förutsatt att kunden har registrerat sina betalningar.

Hemsidor:

[www.rbcom.se](http://www.rbcom.se)

[www.rbnet.se](http://www.rbnet.se)

[www.serverplatsen.se](http://www.serverplatsen.se)