

## 1 Omfattning

1.1 Dessa allmänna villkor gäller då bolag inom TeliaSonera-koncernen ("Telia") tillhandahåller en elektronisk kommunikationstjänst ("Tjänsten") till en företagskund ("Kunden"). Tjänsten specificeras i avtal mellan Kunden och Telia ("Avtalet"). Såvida inte Parterna skriftligen överenskommit om annat ska villkoren inte tillämpas för överlåtelse, hyra, drift, utveckling eller underhåll av hård- eller mjukvara.

1.2 Om Tjänsten används för betalning av en vara eller en tjänst från en innehållsleverantör som ingått avtal med Telia om betalningsförmedling, ska bestämmelserna i avsnitt 6 (Avgifter och betalningsvillkor) i dessa allmänna villkor tillämpas avseende sådant köp. I övrigt gäller för köpet av tjänsten eller varan avtalet mellan innehållsleverantören och Kunden. Om Kunden vill reklamera en sådan vara eller tjänst ska Kunden vända sig direkt till innehållsleverantören.

## 2 Beställning och leverans

2.1 Avtalet ska anses ingånget när båda Parter har undertecknat det, eller, om detta sker tidigare, när Telia skriftligen har bekräftat Kundens beställning eller börjat tillhandahålla den beställda Tjänsten till Kunden. Skriftligt avtal ska ingås om Telia eller Kunden begär det.

2.2 Tjänsten ska beställas på det sätt som Telia anvisar.

2.3 Kunden ska uppge den postadress eller e-postadress till vilken Kunden önskar att Telia från tid till annan ska sända faktura och andra meddelanden. Kunden ska under avtalstiden hålla sådan information uppdaterad.

2.4 Med "Avtalad Leveransdag" avses den dag från vilken Tjänsten ska tillhandahållas enligt Avtalet.

2.5 Med "Effektiv Leveransdag" avses

- den dag från vilken Telia börjat tillhandahålla Tjänsten om Tjänsten godkänts av Kunden, eller om Kunden inte skriftligen reklamerat inom två (2) veckor, eller;
- den dag då Telia tillhandahåller Tjänsten i enlighet med Avtalet efter det att Telia avhjälp av Kunden skriftligen reklamerade avvikelser från vad Parterna avtalat om Tjänsten.

Avvikelse som endast är av mindre betydelse för Tjänstens avsedda användning ska inte påverka fastställandet av Effektiv Leveransdag.

2.6 Telia ska tillhandahålla Tjänsten senast på Avtalad Leveransdag eller, om Avtalad Leveransdag inte överenskommit, inom skäligen tid från Kundens kompletta och bekräftade beställning.

2.7 Kunden ska pröva Tjänsten och den utrustning som i förekommande fall har levererats omedelbart efter leveransen. Parterna kan överenskomma om att Telia ska genomföra leveranstester, varvid Kunden svarar för kostnader för sådana tester om annat inte avtalats.

2.8 Om Effektiv Leveransdag inträffar senare än Avtalad Leveransdag och förseningen enbart beror på Telia, är Telia efter skriftlig begäran från Kunden skyldig att betala vite. Vite ska beräknas till en (1) % av ett belopp motsvarande den fasta återkommande avgiften för en 12-månadersperiod för berörd Tjänst per påbörjad förseningsvecka. Vite utgår dock högst med tolv (12) % av ovan angivet belopp. I den fasta återkommande avgiften ingår vid vitesberäkningen inte trafikersättningskostnader som kan utgå enligt Avtalet. Vite utgår vidare endast för de delar av Tjänsten som i förekommande fall inte kan tas i bruk till följd av förseningen. Vite ska inte heller utgå

för sådan tid som Telia ställer likvärdig Tjänst till Kundens förtogande.

2.9 Om försening inte beror på Telia eller i annat fall på grund av oförutsedda händelser som Telia rimligen inte kunnat förutse, har Telia rätt att flytta fram Avtalad Leveransdag till en med hänsyn till omständigheterna lämplig tidpunkt. Om sådan försening beror på Kunden, har Telia rätt till ersättning för direkta kostnader som orsakats av förseningen.

## 3 Telias tillhandahållande av Tjänsten

3.1 Telia tillhandahåller Tjänsten via en anslutning till de allmänna kommunikationsnät som Telia äger eller på annat sätt disponerar ("Telias Nät"). Telia anger anslutningens placering ("Anslutningspunkten"). Om Tjänsten tillhandahålls genom Telias fasta nät får inkoppling av ledningar till Anslutningspunkten endast utföras av Telia.

3.2 Telia ska tillhandahålla Tjänsten på ett fackmässigt sätt i överensstämmelse med Avtalet.

3.3 Telia har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet. Telia svarar i så fall för underleverantörens arbete såsom för eget arbete.

3.4 Telia utvecklar fortlöpande sina Tjänster. Telia har rätt att ändra eller modifiera Tjänsten under förutsättning att Tjänstens prestanda eller funktionalitet inte försämras i mer än ringa utsträckning. Sådan ändring eller modifiering ska utföras på ett sådant sätt att eventuella störningar begränsas. Ändring eller modifiering av Tjänsten kan medföra att Kundens egen utrustning behöver anpassas. Kunden svarar för eventuella kostnader för anpassning av sin egen utrustning.

3.5 Telia får ändra Tjänsten om användning av Tjänsten medför skada eller risk för skada för Telia eller tredje man, till exempel på grund av Kundens användning i strid med punkt 5.1 a) – f), eller om Telia är skyldig att ändra Tjänsten på grund av ändrad bestämmelse i lag eller på grund av domstols eller myndighets beslut. Kunden ska i sådant fall informeras så snart det kan ske.

3.6 Telia får avveckla Tjänsten om Telia ersätter Tjänsten med annan tjänst med likvärdig teknisk prestanda och funktionalitet. Telia ska då meddela Kunden detta senast sextio (60) dagar i förväg. Accepterar inte Kunden förändringen, har Kunden rätt att inom trettio (30) dagar från sådant meddelande skriftligen säga upp Tjänsten.

3.7 På grund av uppbyggnaden av Telias Nät eller på grund av tekniska begränsningar kan vissa Tjänster och viss utrustning inte användas överallt. Närmare information om Telias Nät finns på [www.telia.se](http://www.telia.se). Om Tjänsten tillhandahålls delvis via en annan operatörs nät kan även andra villkor gälla för användningen av det nätet.

3.8 Telia vidtar åtgärder i Telias Nät för att undvika överbelastning. Sådana åtgärder kan avse prioritering eller annan särskild hantering av viss trafik. De åtgärder som vidtas kan påverka Tjänstens kvalitet, t.ex. i form av tillfälligt reducerad hastighet. Närmare information finns på [www.telia.se/trafikhantering](http://www.telia.se/trafikhantering).

3.9 Telia har rätt att begränsa tillgängligheten av Tjänsten i den omfattning som är nödvändig på grund av utbyggnad eller i övrigt av tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl. Telia ska i sådant fall söka minimera avbrottstiden och vidta de åtgärder som krävs för att Kunden ska vållas minsta möjliga olägenhet. Telia ska i största möjliga utsträckning informera Kunden om planerade avbrott. Om det för Tjänsten gäller viss bestämd tid för återkommande underhåll (s.k. servicefönster) framgår detta av Avtalet.

#### 4 Felavhjälpning

**4.1** Med "Fel" avses att Kunden inte kan använda Tjänsten i enlighet med Avtalet. Som Fel anses inte sådana fel som inte hindrar Kunden från att använda Tjänsten eller som endast är av mindre betydelse för Kunden. Telia ska avhjälpa Fel i enlighet med vad som anges i Avtalet, eller, om detta inte anges särskilt, inom skälig tid. Telia ansvarar endast för Fel som beror på Telia. Telia har exempelvis inte skyldighet att avhjälpa Fel:

- a) då Felet är hänförligt till annans nät, eller;
- b) då Felet har orsakats av ogynnsamma sändnings- eller mottagningsförhållanden för radiokommunikation, eller;
- c) då Felet orsakats av virus eller andra yttre angrepp i Kundens eller tredje mans programvara, eller då Felet på annat sätt orsakats av tredje man eller genom omständigheter utanför Telias kontroll och om det inte skäligen kan anses att Telia ska avhjälpa Felet, eller;
- d) då Felet i annat fall beror på sådana omständigheter som anges i punkt 3.7.

**4.2** Om Kunden har anmält Fel som har orsakats av Kunden eller av annan för vilken Kunden svarar, har Telia rätt till ersättning från Kunden. Ersättning kan begäras för arbete till följd av felanmälan enligt Telias vid var tid gällande prislista. Detsamma gäller om Telia efter undersökning konstaterar att något Fel inte funnits.

Exempel på sådana Fel som avses i denna punkt är Fel som orsakats av:

- a) felaktig eller vårdslös användning av Tjänsten;
- b) underlåtenhet att följa anvisningar om användning av Tjänsten;
- c) att Kunden har konfigurerat Tjänsten på annat sätt än det Telia rekommenderar;
- d) Kundens utrustning, eller;
- e) ändring, reparation eller anslutning som utförts av någon annan än Telia.

**4.3** Om Tjänsten har varit obrukbar på grund av Fel i Tjänsten som beror på Telia, har Kunden rätt till prisavdrag. Avdrag görs med belopp motsvarande den obrukbara Tjänstens fasta avgift räknat för den tid Felet varat från den tidpunkt då Felet anmälades till Telia. Ersättning enligt denna punkt ska dock inte tillämpas om Parterna kommit överens om särskilda servicenivåer eller annan ersättning på grund av Fel i Tjänsten.

**4.4** Om det vid installation eller felavhjälpning framkommer behov av särskilda anläggningsarbeten, har Telia rätt till ersättning för utfört arbete enligt vid var tid gällande prislista.

#### 5 Kundens användning av Tjänsten

**5.1** Kunden får använda Tjänsten endast för det ändamål och i den utsträckning som framgår av Avtalet. Kunden svarar exempelvis för att användningen av Tjänsten inte:

- a) ger upphov till skada eller annan olägenhet för Telia eller tredje man;
- b) ger upphov till störningar i Telias Nät eller i Tjänsten, exempelvis genom massanrop eller obeställda massutskick, (s.k. "spam"), eller spridande av datavirus;
- c) används i sådan operatörsverksamhet som är anmälningspliktig enligt lagen om elektronisk

kommunikation, exempelvis som växelfunktion, gränssnitt för samtrafik eller liknande;

- d) kränker Telias eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt;
- e) strider mot lag eller mot myndighets föreskrift eller beslut, eller;
- f) strider mot god sed eller mot Telias vid var tid gällande regler för Tjänsten, till exempel "Användningspolicy - Telias Internettjänster", se [www.telia.se/aup](http://www.telia.se/aup).

**5.2** Kunden ska inneha och ansvara för lokaler, utrustning, programvara, nät (inklusive Kundens eller tredje mans fastighetsnät), dokumentation och andra hjälpmedel som inte ingår i Tjänsten men som är nödvändiga för Kundens användning av Tjänsten ("Kundmiljön"). Kunden ska tillse att Kundmiljön uppfyller tillämpliga lagar och myndigheters föreskrifter, såsom exempelvis klimatkrav och krav på el-anslutning. Kunden svarar vidare för den förbrukning av elström som kan behövas för användning av Tjänsten.

**5.3** Vid anslutande av Tjänsten till Kundmiljön ska Kunden följa Telias vid var tid gällande anvisningar, så att inte olägenhet eller skada uppstår för Telia eller tredje man. Kunden åtar sig att omedelbart på Telias begäran koppla bort sådan Kundmiljö från Tjänsten som orsakar störning i Telias Nät eller i Tjänsten, eller föranleder påstått eller befarat intrång enligt punkt 11.2 och att därefter hålla sådan Kundmiljö urkopplad, allt enligt Telias anvisningar.

**5.4** Kunden ska utan kostnad ge Telia tillgång till Kundmiljön i den utsträckning som är nödvändig för Telias tillhandahållande av Tjänsten och ska även i övrigt efter bästa förmåga bistå Telia vid tillhandahållandet av Tjänsten.

**5.5** Kunden har inte rätt att vidareförsälja eller vidareupplåta Tjänsten till tredje man.

**5.6** Med "Säkerhetskoder" avses användarnamn, lösenord, pinkod, etc. Med "Kort" avses simkort och andra kort som Telia tillhandahåller för Tjänsten. Kunden ska förvara Säkerhetskoder och Kort som hör till Tjänsten på ett betryggande sätt så att obehöriga inte kan ta del av dem. Kunden får vidare inte kopiera, göra ingrepp i eller manipulera Kort.

**5.7** Kunden är gentemot Telia ansvarig för all användning av Tjänsten. Kunden är emellertid inte betalningsansvarig för obehörig användning av Tjänsten som skett efter det att Telia efter Kundens anmälan stängt eller begränsat Tjänsten, Säkerhetskoder eller Kort. Kundens betalningsansvar för fast återkommande avgift för Tjänsten kvarstår dock oförändrat.

#### 6 Avgifter och betalningsvillkor

**6.1** Kunden ska betala de avgifter och fakturaavgifter som anges i Avtalet, eller, om ersättningen inte uttryckligen anges i Avtalet, i enlighet med Telias vid var tid gällande prislista eller som anges på [www.telia.se/foretag/om/priser](http://www.telia.se/foretag/om/priser). Fast avgift ska betalas i förskott. Alla avgifter anges exklusive mervärdesskatt och andra på debiterade belopp utgående skatter och statliga pålagor.

**6.2** Om Tjänsten används för betalning av en vara eller en tjänst från en innehållsleverantör som ingått avtal med Telia om betalningsförmedling, är Kunden betalningsansvarig för sådant köp (*Jfr punkt 1.2 ovan*).

**6.3** Telia har rätt att ändra sina avgifter avseende Tjänsten. Om sådan ändring är till nackdel för Kunden, ska Telia skriftligen meddela Kunden senast trettio (30) dagar i förväg. Kunden har rätt att inom trettio (30) dagar från sådant meddelande skriftligen säga upp berörd Tjänst med verkan från den dag prishöjningen skulle ha trätt i kraft. Om sådan uppsägning inte sker, anses Kunden ha godkänt de nya avgifterna.

Emellertid ska en prisökning som beror på ändrad bestämmelse i lag eller på grund av domstols eller myndighets beslut träda i kraft senast samtidigt som lagbestämmelsen eller beslutet träder i kraft.

**6.4** Kunden ska betala faktura inom trettio (30) dagar från fakturadatum i enlighet med anvisningar angivna på fakturan. Vid förskottsbetalning enligt punkt 6.9 ska betalning ske senast den dag Telia anger.

**6.5** Debitering av Tjänsten påbörjas vid tidpunkt som Parterna överenskommit i Avtalet eller annars på Avtalad Leveransdag eller, om leveransen är försenad av orsak enbart hänförlig till Telia, från Effektiv Leveransdag. Använder Kunden Tjänsten före Effektiv Leveransdag, exempelvis vid delleverans, ska Kunden betala avtalade avgifter för sådan användning.

**6.6** Om Kunden inte fullgjort betalningen senast på förfallodagen har Telia rätt till ersättning för betalningspåminnelser och inkassokostnader samt till dröjsmålsränta enligt lag. Om Kunden, trots påminnelse och stängning av Tjänsten inte betalar förfallen faktura, ska övrig ersättning för Tjänsten som ännu inte har fakturerats anses förfallen till omedelbar betalning.

**6.7** Telia har rätt att överlåta sin rätt till betalning enligt Avtalet till annan.

**6.8** Kunden är skyldig att betala fast avgift även om Telia har stängt eller begränsat Tjänsten med stöd av punkt 7.1 eller punkt 7.3 första meningen. För öppning av Tjänst som stängts eller begränsats får Telia debitera särskild avgift.

**6.9** Telia har rätt att under avtalstiden begära förskottsbetalning eller att Kunden ställer säkerhet för Avtalets rätta fullgörande om det till följd av kreditprövning framstår som befogat. Ränta utgår inte på förskotterat belopp. Telia har vidare rätt att ur förskotterat belopp eller ställd säkerhet tillgodogöra sig belopp motsvarande sina förfallna fordringar, inklusive sådana kostnader som avses i punkt 6.6.

**6.10** Eventuell återbetalning av avgift till Kunden sker i första hand genom avräkning mot kommande faktura och i andra hand genom separat utbetalning till Kunden. Eventuellt skadestånd och vite regleras genom separat utbetalning till Kunden.

## **7 Stängning av Tjänsten**

**7.1** Telia får stänga eller begränsa Tjänsten om:

- a) Kunden inte inom angiven tid inkommer med skriftligt avtal till Telia enligt punkt 2.1;
- b) Kunden trots påminnelse inte betalat faktura inom angiven tid;
- c) Kunden överskridit kreditgräns eller underlåtit att inom angiven tid ställa begärd säkerhet eller göra förskottsbetalning enligt punkt 6.9;

- d) Kunden inte anskaffat tillstånd enligt punkt 16.1 för Telia avseende anläggning och underhåll av ledningar;
- e) Kunden har brutit mot åtagande enligt någon av punkterna 5.1 – 5.7 eller 11.1, eller;
- f) Kunden i övrigt använder Tjänsten i strid med Avtalet trots skriftligt påpekande från Telia.

**7.2** Stängning eller begränsning enligt punkt 7.1 ska inte ske i ringa fall eller då Kunden vidtagit rättelse, eller på grund av utebliven betalning om betalningen enbart avser belopp som ska förmedlas till annan (*Jfr punkt 1.2 ovan*).

**7.3** Telia ska stänga Tjänsten om Kunden begär det. Telia har rätt att stänga Tjänsten om sådan skyldighet för Telia följer av lag eller myndighets föreskrift eller beslut. Sådan stängning ska, om det är möjligt, meddelas Kunden senast sextio (60) dagar i förväg. Telia har även rätt att stänga Tjänsten om Telia uppmärksammar att det är nödvändigt av säkerhetsskäl.

## **8 Kundplacerad Utrustning**

**8.1** Med "Kundplacerad Utrustning" avses i dessa allmänna villkor utrustning (inklusive programvara), som tillhandahålls av Telia och som placeras hos Kunden för användande av Tjänsten.

**8.2** Kunden får använda Kundplacerad Utrustning endast för det ändamål och i den utsträckning som framgår av Avtalet. Kunden står risken för skada på eller förlust av Kundplacerad Utrustning från den tidpunkt då den Kundplacerade Utrustningen överlämnats till Kunden på avtalad leveransadress. Kundplacerad Utrustning som är fast installerad får inte utan Telias skriftliga medgivande flyttas från den plats där den installerats.

**8.3** Avtalet innebär inte att äganderätten till Kundplacerad Utrustning övergår till Kunden och Kunden får inte sälja, pantsätta, hyra eller låna ut eller på annat sätt förfoga över sådan utrustning utan att Telia först lämnat skriftligt medgivande därtill. Kunden får inte utan Telias skriftliga medgivande reparera, utföra service på, göra påbyggnader på eller ändringar i, eller ta bort delar eller märkning avseende ägandeförhållanden från Kundplacerad Utrustning. Kunden ska följa de anvisningar som Telia från tid till annan utfärdar beträffande skötsel och användning av Kundplacerad Utrustning. Kunden ansvarar vidare för att förhindra att obehörig person ges tillgång till Kundplacerad Utrustning och Kunden ska omedelbart meddela Telia om så ändå sker.

**8.4** Vid Avtalets upphörande har Telia rätt att bortföra Kundplacerad Utrustning. Kunden ska därvid ge Telia rimlig assistans samt med fem (5) arbetsdagars skriftligt varsel ge Telia tillgång till de lokaler där sådan utrustning installerats för demontering och avlägsnande. Telia har rätt till ersättning för kostnader för demontering, avlägsnande av Kundplacerad Utrustning samt för värdet av Kundplacerad Utrustning som Telia inte kan återta vid Avtalets upphörande av skäl som beror på Kunden.

## 9 Kunduppgifter m.m.

**9.1** Med "Kunduppgift" avses uppgift om Kunden såsom namn, adress, e-postadress, personnummer och abonnemangsnummer.

Med "Trafikuppgift" avses uppgift som behandlas i syfte att befordra ett elektroniskt meddelande via ett elektroniskt kommunikationsnät eller för att fakturera detta meddelande såsom vem som kommunicerat med vem, tidpunkter då kommunikationen påbörjats och avslutats, den sammanlagda tid som kommunikationen pågått, geografisk position och vilka kommunikationsnät som använts.

Med Kunduppgift respektive Trafikuppgift avses även sådana uppgifter om anställd eller uppdragstagare hos Kunden, liksom andra användare hos Kunden som nyttjar Tjänsten ("Användare").

**9.2** Telia tilldelar Kunden abonnemangsnummer, IP-adress, lösenord och andra koder ("Identifikationsuppgifter") som är nödvändiga för att använda Tjänsten. Telia får ändra Identifikationsuppgifter av tekniska, driftmässiga eller andra särskilda skäl eller på grund av myndighets föreskrift eller beslut. Kunden ska i god tid informeras om sådan ändring. Kunden har ingen rätt till Identifikationsuppgifter efter att Avtalet har upphört att gälla, om inte Parterna skriftligen har överenskommit om annat eller om annat föreskrivs i lag.

**9.3** Kunden ska på Telias begäran lämna de uppgifter som Telia behöver för att tillhandahålla Tjänsten. Kunden ska utan dröjsmål meddela Telia eventuella ändringar i sådana uppgifter. Kunden ansvarar för att uppgifterna är korrekta och för att Användarna informerats om att uppgifter om dem har lämnats till Telia och för vilka ändamål Telia behandlar dessa uppgifter. Kunden är vidare ansvarig för att Kunden har rätt att förse Telia med sådan information.

**9.4** Telia behandlar Kunduppgifter och Trafikuppgifter för att överföra elektroniska meddelanden enligt Avtalet, för att fullgöra skyldighet enligt lag eller annan författning, för fakturering och för betalning av avgifter för samtrafik, liksom för att säkerställa drift av Tjänsten genom bland annat registervärd och riskhantering.

**9.5** Kunden samtycker till att Telia:

- a) behandlar Kunduppgifter och Trafikuppgifter för att marknadsföra Telias eller andra företags varor och tjänster; och,
- b) lämnar ut Kundens namn, adress och telefonnummer till annan för nummerupplysningsändamål.

**9.6** Kunden samtycker även till att Telia:

- a) behandlar Kunduppgifter och Trafikuppgifter (registrering, lagring, samanställning etc.) för kundanalys och statistik, för att upprätthålla avtalade begränsningar i fråga om kapacitet och hastighet, och för att tillhandahålla Tjänsten enligt Avtalet, bl.a. för felavhjälpling och reklamationshantering,
- b) inhämtar uppgifter om Kunden även från annat personregister än Telias kundregister för kreditbedömning,
- c) behandlar IP-adresser och innehåll i meddelanden som exempelvis e-post, sms och mms, för att förhindra spridning av spam eller virus eller motsvarande genom att eftersöka, blockera och avlägsna IP-adresser och meddelanden vilka kan antas innehålla sådant material, och för att motverka förekomsten av bilder på sexuella övergrepp på barn genom att i samarbete med Polisen spärra hemsidor där sådant material förekommer, och

d) lämnar ut Kunduppgifter och Trafikuppgifter till samarbetspartners, om det behövs för att tillhandahålla Tjänsten enligt Avtalet.

**9.7** Kunden ansvarar för att inhämta motsvarande samtycken som avses i punkterna 9.5 och 9.6 från Användare.

**9.8** Kunden kan när som helst återkalla ett samtycke enligt punkterna 9.5 och 9.6 genom skriftligt meddelande till Telia. Vid ett återkallat samtycke enligt punkt 9.6 har Telia rätt men inte skyldighet att upphöra med att leverera Tjänsten enligt Avtalet. Telia förbehåller sig dock i sådant fall rätten att under återstående avtalstid debitera fasta avgifter enligt Avtalet.

**9.9** Telia behandlar Kunduppgifter och Trafikuppgifter enligt punkterna 9.4 – 9.6 så länge uppgifterna behövs för det aktuella ändamålet. Telia lämnar löpande information om behandling, utlämnande och om samtycke till behandling av Kunduppgifter och Trafikuppgifter på sin hemsida, se [www.telia.se/sakerhet](http://www.telia.se/sakerhet).

**9.10** Om Kunduppgifter eller Trafikuppgifter för vilka Kunden ska anses som personuppgiftsansvarig enligt gällande lagstiftning om personuppgifter ("Personuppgifter") behandlas inom ramen för Tjänsten, är Telia personuppgiftsbiträde avseende sådana uppgifter. Kunden är ansvarig för att behandling av Personuppgifter sker i enlighet med gällande lagstiftning. Telia förbinder sig att endast behandla Personuppgifter i enlighet med Avtalet och Kundens skriftliga instruktioner. Telia ska ha rätt till ersättning för att följa Kundens skriftliga instruktioner om den begärda åtgärden inte framgår av Avtalet i övrigt.

**9.11** Telia ska vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som överenskommit för att skydda Personuppgifterna. Telia ska vara beredd att följa myndighets beslut om åtgärder för att uppfylla lagens säkerhetskrav för Kundens Personuppgifter. Åtgärderna ska åstadkomma en säkerhetsnivå som är lämplig med beaktande av:

- a) de tekniska möjligheter som finns,
- b) vad det skulle kosta att genomföra åtgärderna,
- c) de särskilda risker som finns med behandlingen av Personuppgifterna, och
- d) hur pass känsliga de behandlade Personuppgifterna är.

Om Telia orsakar extra kostnader för att uppfylla ändrade säkerhetskrav ska Kunden ersätta Telia för sådana kostnader.

**9.12** Telia får inte i annat fall än som anges i punkterna 9.5 b) och 9.6 d) lämna ut Personuppgifter som erhållits från Kunden eller någon annan information avseende behandlingen av Personuppgifter till annan om inte Kunden skriftligen samtyckt i förväg. Utlämnande får dock ske till sådant Underbiträde som avses i punkt 9.15. Vidare ska Telia hänvisa till Kunden, om någon som Personuppgifterna avser, eller Datainspektionen (eller dess motsvarighet i annat land) eller någon annan tredje part begär ut Personuppgifter från Telia. På motsvarande sätt ska Telia vidarebefordra en eventuell begäran till Kunden om att ta bort, lämna ut, korrigera eller blockera Personuppgifter som behandlas inom ramen för Avtalet. Vad nu sagts om Telias skyldigheter ska emellertid inte tillämpas i den utsträckning som Telia är skyldig att lämna ut sådan information enligt lag.

**9.13** Telia ska omgående underrätta Kunden vid upptäckt av fullbordade fall av eller försök till obehörig åtkomst, förstörelse eller ändring av Kundens Personuppgifter.

**9.14** Telia ska tillåta de inspektioner som myndighet enligt lag kan kräva för Personuppgifternas behandling. Telias kostnader i samband med genomförande av sådan granskning får debiteras Kunden.

**9.15** Använder Telia underleverantör som behandlar Personuppgifter ("Underbiträdet") ska Telia ingå ett avtal med Underbiträdet enligt vilket Underbiträdet som personuppgiftsbiträde åtar sig att följa motsvarande det som anges i punkterna 9.10 – 9.14 ovan. Om Personuppgifter kommer att överföras till ett land utanför EU/EES ska Telia se till att Underbiträdet undertecknar EU:s standardavtalsklausuler för överföring av Personuppgifter till tredje land i enlighet med EU-kommissionens beslut den 5 februari 2010. Det sistnämnde gäller dock inte om Personuppgifterna överförs till tredje land på ett sådant sätt som av EU-kommissionen har bedömts säkerställa en adekvat skyddsnivå med avseende på den personliga integriteten.

**9.16** Vid upphörandet av Avtalet ska Telia på begäran av Kunden radera alla Kundens Personuppgifter inom sex (6) månader. Detta gäller emellertid inte i den utsträckning Telia är skyldig enligt lag att bevara sådana data.

## 10 Sekretess

**10.1** Part förbinder sig att inte för tredje man avslöja Konfidentiell Information, vilken Part erhåller eller erhållit från den andra Parten. Med "Konfidentiell Information" avses, utöver innehållet i Avtalet, varje upplysning om Part eller dennes verksamhet som kan anses vara av konfidentiell natur med undantag för:

- upplysning, som är allmänt känd eller kommer till allmän kännedom på annat sätt än genom brott mot innehållet i Avtalet;
- upplysning, som Part kan visa att Part redan kände till innan han mottog den från den andra Parten, eller;
- upplysning, som Part mottagit eller kommer att mottaga från tredje man utan att vara bunden av sekretessplikt i förhållande till denne.

**10.2** Bestämmelserna i punkt 10.1 innebär inte hinder för Part att lämna ut Konfidentiell Information när sådant erfordras på grund av bestämmelse i lag eller på grund av domstols eller myndighets beslut. Inte heller innebär punkt 10.1 hinder för Telia att behandla eller lämna ut Kunduppgifter och Trafikuppgifter i överensstämmelse med lag eller lämnat samtycke.

**10.3** Telia får lämna ut Konfidentiell Information till annat bolag inom TeliaSonera-koncernen. Därutöver får den mottagande Parten lämna ut Konfidentiell Information endast till sådana anställda, styrelseledamöter, konsulter och underleverantörer som behöver tillgång till informationen för det ändamål som avsågs när Konfidentiell Information lämnades till den mottagande Parten. Den mottagande Parten ansvarar för att sådana personer är medvetna om och följer bestämmelserna i detta avsnitt 10.

**10.4** Mottagaren av Konfidentiell Information får använda informationen endast för det ändamål som avsågs vid utlämnandet.

**10.5** Bestämmelserna i punkt 10.1, 10.3 och 10.4 innebär inte hinder för Telia att fritt disponera över information eller andra upplysningar som avser Tjänsten eller Telias verksamhet i övrigt.

**10.6** Sekretessåtagande enligt punkterna 10.1 – 10.5 ovan ska gälla tre (3) år efter det att Avtalet upphört att gälla.

## 11 Immateriella rättigheter

**11.1** Avtalet innebär inte att upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter överläts till Kunden. Kunden får inte, utöver vad som skriftligen medgivits av Telia, använda, kopiera, ändra eller på annat sätt hantera programvara eller annat material som hör till Tjänsten, inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan programvara eller material till annan. För programvara som ingår i Tjänsten kan även särskilda licensvillkor gälla.

**11.2** Om talan väcks eller krav ställs från tredje man mot Kunden på grund av att Kundens användning av Tjänsten medför intrång i sådan tredje mans immaterialrätt, ska Telia hålla Kunden skadeslös för alla kostnader och skadestånd som Kunden genom förlikning eller dom kan bli skyldig utge på grund av intrånget. Telias åtagande gäller endast för Kundens användning inom det geografiska område inom vilket Telia tillhandahåller Tjänsten till Kunden samt under förutsättning att Kunden:

- omedelbart skriftligen meddelar Telia om påstått intrång;
- inte medger eller ingår överenskommelse om betalning eller förlikning i anledning av påstått intrång; samt,
- låter Telia ensamt bestämma talans utförande samt förhandla om uppgörelse eller förlikning och lämnar Telia, på Telias bekostnad, allt rimligt biträde i sådana förhandlingar.

Första stycket gäller i motsvarande grad för Kundens skyldighet att hålla Telia skadeslös då programvara eller annat material som Kunden tillhandahåller till Telia orsakar intrång i tredje mans immaterialrätt.

**11.3** Om intrång föreligger – eller om Telia enligt egen bedömning finner troligt att intrång föreligger – ska Telia på egen bekostnad endera:

- tillförsäkra Kunden rätt att fortsätta använda Tjänsten;
- ersätta den med en annan motsvarande tjänst vars användning inte innebär intrång, eller;
- ändra Tjänsten så att den inte längre gör intrång. Sådant ändring av Tjänsten ska göras på ett sådant sätt att det inte innebär någon nämnvärd olägenhet för Kunden.

Första stycket a) och b) gäller i motsvarande grad för Kundens skyldighet att hålla Telia skadeslös då programvara eller annat material som Kunden tillhandahåller till Telia orsakar intrång i tredje mans immaterialrätt.

Om nämnda alternativ inte är möjliga på villkor som Telia bedömer vara rimliga och Telia inte rimligen kan erbjuda Kunden annan kommunikationstjänst, är Telia berättigat att, efter skriftligt meddelande till Kunden, säga upp den del av Avtalet som hänför sig till den Tjänst som föranleder det påstådda eller befarade intrånget med omedelbar verkan.

**11.4** Telia ansvarar inte för intrång i annans rätt som orsakats av att Kunden använder Tjänsten i strid med Avtalet eller av Kundens modifiering av Tjänsten, eller som orsakats av Kundens användning av Tjänsten i kombination med Kundens utrustning. Kunden ska hålla Telia skadeslöst för alla kostnader, avgifter, skadestånd, krav och andra utgifter som Telia orsakas av sådan modifiering eller användning.

**11.5** Detta avsnitt 11 reglerar uttömmande Telias hela ansvar med anledning av intrång i annans immateriella rättigheter.

**11.6** Bestämmelserna i punkt 11.1 – 11.5 ovan avseende Tjänsten ska i tillämplig utsträckning även gälla för Telias Nätt och för Kundplacerad Utrustning.

**11.7** Part har inte rätt att använda andra Partens företagsnamn, varumärken eller andra kännetecken om inte andra Parten i förväg lämnat skriftligt medgivande.

## **12 Skadestånd**

**12.1** Part har rätt till ersättning för direkt skada som motparten, eller någon för vilken motparten svarar, förorsakat genom vårdslöshet. Part har inte någon rätt till ersättning för indirekta skador, såsom utebliven handelsvinst, kostnader som blivit onyttiga eller andra följdskadorna. Parts ansvar är vidare för varje helt kalenderår begränsat till ett sammanlagt belopp motsvarande femton (15) procent av den årliga ersättningen för utförda Tjänster under Avtalet.

**12.2** Oaktat vad som föreskrivs i punkt 12.1 ovan ansvarar Telia inte för skada som uppkommer för Kunden till följd av innehåll i data eller annan information som förmedlas vid användning av Tjänsten eller för skada orsakad av datavirus eller motsvarande, liksom för försening, förvanskning eller förlust av data. Inte heller ansvarar Telia för Kundens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man i annat fall än vad som avses i avsnitt 11.

**12.3** Den årliga ersättningen enligt punkt 12.1 beräknas till faktiskt erlagda avgifter för de tolv (12) månader som föregått skadetillfället, eller, om Tjänsten vid skadetillfället tillhandahållits kortare tid än tolv (12) månader, till tolv (12) gånger de genomsnittliga avgifterna per månad under den tid Tjänsten tillhandahållits.

**12.4** Begränsningarna av Parts skadeståndsskyldighet gäller inte för skada orsakad av uppsåt eller grov vårdslöshet, vid personskada eller vid sådant ansvar som följer av tvingande lag.

**12.5** Utan hinder av punkt 12.1 ska Kunden hålla Telia skadeslös för alla krav som tredje man riktar mot Telia med anledning av att Kunden felaktigt använt Tjänsten eller på grund av att Kunden levererat eller tillhandahållit data eller annat material vid användning av Tjänsten i strid med Avtalet.

**12.6** Telia har rätt att avräkna erlagt vite eller prisavdrag från skadeståndersättning till den del vitet eller prisavdraget utgått på grund av samma försening eller Fel som har förorsakat skadan.

## **13 Reklamation m.m.**

**13.1** Invändning mot en faktura ska, för att kunna göras gällande av Kunden, göras skriftligen senast två (2) månader efter förfallodagen. Även om en invändning framställts, ska Kunden betala ostridig del av det fakturerade beloppet senast på förfallodagen.

**13.2** Begäran om prisavdrag, vite eller skadestånd ska, för att kunna göras gällande av Kunden, framställas skriftligen senast två (2) månader efter det att Felet, förseningen eller skadan upptäckts eller bort upptäckas.

## **14 Force majeure**

**14.1** Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet, om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför Parts kontroll ("Befriande Omständighet") och omständigheten förhindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse. Detsamma gäller om skadan eller

underlåtenheten har sin grund i försenade leveranser från Parts underleverantör som orsakats av Befriande Omständighet.

**14.2** Såsom Befriande Omständighet kan anses bland annat myndighets åtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof, olyckshändelse eller kabelbrott orsakat av tredje man som inte är Telias underleverantör.

**14.3** Part som påkallar befrielse enligt punkt 14.1 ska utan dröjsmål underrätta andra Parten därom. Befrielsegrund anses föreligga så länge Befriande Omständighet utgör hinder för fullgörande. Om Avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än tre (3) månader, får vardera Parten rätt att frånträda Avtalet utan att några påföljder på grund av detta kan göras av den andra Parten.

## **15 Överlåtelse av Avtalet**

**15.1** Med undantag för sådan överlåtelse av rätt till betalning som avses i punkt 6.7, har Part inte rätt att utan andra Partens skriftliga samtycke helt eller delvis överlåta Avtalet till tredje man. Telia har dock rätt att överlåta Avtalet till annat bolag inom TeliaSonera-koncernen eller till tredje man som förvärvat den verksamhet som tillhandahållit Tjänsten.

**15.2** Den frånträdande Kunden är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommer efter överlåtelsepunkten. Den tillträdande Kunden svarar solidariskt med den frånträdande Kunden för förpliktelser som uppkommit före överlåtelsepunkten.

## **16 Tillstånd**

**16.1** Eventuella tillstånd som kan behövas vid nyttjandet av Tjänsten ska inhämtas av Kunden. Behöver Telia tillstånd för att anlägga eller underhålla ledningar eller motsvarande fram till anslutningens placering, ska Kunden om Telia så begär inhämta sådant tillstånd utan kostnad för Telia.

## **17 Ändring av avtalsvillkor**

**17.1** Telia har rätt att ändra eller göra tillägg till dessa allmänna villkor eller i andra avtalsvillkor som gäller för Tjänsten. Sådan ändring eller tillägg ska meddelas Kunden senast tre (3) månader innan ikraftträdandet. Om Kunden inte godkänner ändring eller tillägg som är till nackdel för Kunden, har Kunden rätt att senast en (1) månad efter sådant meddelande skriftligen säga upp Avtalet med verkan från och med den dag ändringen skulle ha trätt i kraft. Om sådan uppsägning inte sker, anses Kunden ha godkänt de nya villkoren.

**17.2** Utan hinder av vad som anges i punkt 17.1 har Telia rätt att göra ändringar och tillägg som inte är till Kundens nackdel eller där sådan nackdel endast är av ringa betydelse för Kunden. Sådana ändringar eller tillägg träder i kraft en (1) månad efter det att meddelande härom gjorts allmänt tillgängligt.

**17.3** Telias rätt att ändra eller göra tillägg till Tjänsten framgår av avsnitt 3. För ändring av avgift för Tjänsten gäller särskilt vad som anges i punkt 6.3.

**18 Uppsägning av Avtalet**

**18.1** Kunden har rätt att i förtid och med omedelbar verkan säga upp den del av Avtalet som hänför sig till ett Fel eller försening avseende en Tjänst:

- a) om Tjänsten i väsentlig utsträckning avviker från vad som överenskommits i Avtalet och Telia inte vidtar rättelse inom rimlig tid efter skriftligt påpekande; eller;
- b) om Effektiv Leveransdag för Tjänsten inte inträffat inom tolv (12) veckor från Avtalad Leveransdag och förseningen helt beror på Telia.

**18.2** Telia har rätt att säga upp Avtalet helt eller delvis i förtid och med omedelbar verkan:

- a) om Kundens anslutning till en Tjänst varit stängd under minst en (1) månad med stöd av punkt 7.1;
- b) om Tjänsten varit stängd på Kundens begäran under minst ett (1) år;
- c) om Kunden i annat fall i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och ej vidtar full rättelse inom trettio (30) dagar efter skriftligt påpekande, eller;
- d) om Kunden kommit på obestånd eller det finns befogad anledning anta att Kunden kan komma på obestånd.

**18.3** Om det i samband med installation av Tjänsten framkommer behov av särskilda anläggningsarbeten eller att det framgår att den av andra skäl inte kan levereras eller inte fungerar äger båda Parter rätt att säga upp Avtalet i berörda delar med omedelbar verkan. Kunden är i sådant fall inte skyldig att betala någon ersättning för uppsagd del av Tjänsten.

**18.4** Uppsägning enligt punkt 18.1 – 18.3 ska göras skriftligen och utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas blivit känd för den uppsägande Parten eller då han borde ha vunnit kännedom om den.

**18.5** Kundens rätt att skriftligen säga upp en Tjänst i fall då Telia meddelat ändring av avgift för Tjänsten enligt punkt 6.3 eller att Tjänsten ska ersättas med annan tjänst enligt punkt 3.6 framgår av nämnda punkter.

**18.6** Om Avtalet gäller tills vidare utan särskild uppsägningstid får det skriftligen sägas upp med tre (3) månaders uppsägningstid.

**19 Hela Avtalet**

**19.1** Avtalet med eventuella bilagor inklusive dessa allmänna villkor utgör Parternas fullständiga reglering av alla frågor som Avtalet berör. Alla skriftliga eller muntliga åtaganden och utfästelser som föregått Avtalet ersätts av innehållet i Avtalet med bilagor.

**20 Meddelanden**

**20.1** Meddelanden som enligt Avtalet ska ske skriftligen ska överlämnas med bud, per post eller via e-post under den mottagande Partens adress angiven i Avtalet. Meddelande som avsänts med bud ska anses ha kommit den mottagande Parten tillhanda vid överlämnandet, meddelande som avsänts per post ska anses ha kommit den mottagande Parten tillhanda senast tre (3) arbetsdagar efter avsändandet. Meddelande som avsänts via e-post ska anses ha kommit den mottagande Parten tillhanda vid bekräftelse från den mottagande Parten.

**21.1** Parternas rättigheter och skyldigheter vid tolkning och tillämpning av Avtalet ska bestämmas i enlighet med svensk lag.

**21.2** Tvister som uppstår i anledning av Avtalet ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (SCC). Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska tillämpas om inte SCC med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Skiljedomsregler ska tillämpas. I sistnämnda fall ska SCC också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän. Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm. Språket för förfarandet ska vara svenska. Oaktat vad ovan anges har Part rätt att vända sig till svensk domstol eller annan behörig myndighet om tvistigt kapitalbelopp inte överstiger en miljon (1 000 000) SEK.

**21 Tillämplig lag och tvist**