

1 Omfattning

1.1 Dessa allmänna villkor¹ gäller när ett bolag inom Telia Company-koncernen ("Telia") tillhandahåller tjänster till en företagskund ("Kunden"). De tjänster som omfattas av villkoren (var och en benämnd "Tjänsten") specificeras i det avtal som ingås mellan Kunden och Telia ("Avtalet").

1.2 Om Tjänsten används för betalning av en vara eller tjänst från en innehållsleverantör som har ingått avtal med Telia om betalningsförmedling, ska bestämmelserna i avsnitt 6 (Avgifter och betalningsvillkor) i dessa allmänna villkor tillämpas för sådant köp. I övrigt regleras köpet av varan eller tjänsten av det avtal som ingåtts mellan innehållsleverantören och Kunden. Reklamationer av sådana varor eller tjänster ska riktas direkt till innehållsleverantören.

2 Beställning och leverans

2.1 Avtalet anses ingånget när båda Parter har undertecknat det, eller - om detta sker tidigare - när Telia har bekräftat Kundens beställning eller påbörjat tillhandahållandet av den beställda Tjänsten.

2.2 Beställning av Tjänsten ska ske på det sätt som Telia anvisar.

2.3 Kunden ska ange den postadress eller e-postadress dit Telia från tid till annan ska skicka fakturor och andra meddelanden. Kunden ansvarar för att sådan kontaktinformation hålls uppdaterad under avtalstiden.

2.4 Kunden ska, på begäran av Telia, tillhandahålla de uppgifter som Telia behöver för att kunna tillhandahålla Tjänsten. Detta inkluderar bland annat information om anställda, uppdragstagare och andra användare hos Kunden som använder Tjänsten ("Användare"). Kunden ska utan dröjsmål informera Telia om eventuella ändringar i sådana uppgifter. Kunden ansvarar för att uppgifterna är korrekta och för att Användare, i förekommande fall, har informerats om att deras uppgifter har lämnats till Telia.

2.5 Med "Avtalad leveransdag" avses den dag då Tjänsten enligt Avtalet ska börja tillhandahållas.

2.6 Med "Effektiv leveransdag" avses:

- a) den dag då Telia har påbörjat tillhandahållandet av Tjänsten, under förutsättning att Tjänsten har godkänts av Kunden eller att Kunden inte har framfört skriftlig reklamation inom två (2) veckor, eller;
- b) den dag då Telia tillhandahåller Tjänsten i enlighet med Avtalet efter att skriftligen reklamerade avvikelser, enligt Kundens anmärkning, har avhjulpts.

Avvikelser som endast har mindre betydelse för Tjänstens avsedda användning ska inte påverka fastställandet av Effektiv leveransdag.

2.7 Telia ska tillhandahålla Tjänsten senast på den Avtalade leveransdagen eller, om sådan dag inte har överenskommit, inom skälig tid från det att Kundens beställning är komplett och har bekräftats av Telia.

2.8 Kunden ska omedelbart efter leverans undersöka Tjänsten samt, i förekommande fall, den levererade utrustningen. Parterna kan komma överens om att Telia ska genomföra leveranstester, varvid Kunden ansvarar för kostnaderna för sådana tester, om inte annat har avtalats.

2.9 Om Effektiv leveransdag inträffar senare än Avtalad leveransdag och förseningen uteslutande beror på Telia, är Telia skyldig att, efter skriftlig begäran från Kunden, betala vite. Vitet ska uppgå till en (1) procent av ett belopp motsvarande den fasta återkommande avgiften för den berörda Tjänsten under en tolv månadersperiod, per påbörjad förseningsvecka. Vitet ska dock inte överstiga tolv (12) procent av nämnda belopp. Vid beräkning av vite ska trafikersättning enligt Avtalet inte ingå i den fasta återkommande avgiften. Vite utgår endast för de delar av Tjänsten som inte kan tas i bruk till följd av förseningen. Vite

ska inte utgå för den tid under vilken Telia tillhandahåller en likvärdig tjänst till Kunden.

2.10 Om en försening inte beror på Telia, eller orsakas av händelser som Telia rimligen inte kunnat förutse, har Telia rätt att skjuta upp den Avtalade leveransdagen till en tidpunkt som är skälig med hänsyn till omständigheterna. Om förseningen beror på Kunden, har Telia rätt till ersättning för de direkta kostnader som uppstått till följd av förseningen.

3 Telias tillhandahållande av Tjänsten

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

3.2 På grund av Telias Näts uppbyggnad och tekniska begränsningar kan vissa Tjänster och viss utrustning inte användas överallt. Mer information om Telias Nät finns på www.telia.se. Om Tjänsten tillhandahålls delvis via en annan operatörs nät kan särskilda villkor gälla för användningen av det nätet.

3.3 Telia vidtar åtgärder inom Telias Nät för att motverka överbelastning. Sådana åtgärder kan innefatta prioritering eller särskild hantering av viss trafik, vilket kan påverka Tjänstens kvalitet, exempelvis genom tillfälligt reducerad hastighet. Mer information finns på <https://www.telia.se/privat/om/villkor/trafikhantering>.

3.4 Telia åtar sig att tillhandahålla Tjänsten på ett fackmässigt sätt, i överensstämmelse med Avtalets villkor.

3.5 Telia har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet. Telia ansvarar i sådant fall för underleverantörens arbete såsom för eget arbete.

3.6 Telia utvecklar fortlöpande sina tjänster och har rätt att ändra eller modifiera Tjänsten, under förutsättning att dess tekniska prestanda eller funktionalitet inte avsevärt försämrars. Ändringen eller modifieringen kan medföra att Kundens egen utrustning behöver anpassas. Kunden ansvarar för eventuella kostnader som uppstår i samband med sådan anpassning. Kunden ska informeras om ändringen eller modifieringen minst en (1) månad innan den träder i kraft. Beträffande Kundens rätt till uppsägning i sådana fall hänvisas till bestämmelserna i punkt 19.5.

3.7 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 skyldigt att ändra Tjänsten på grund av ändrad bestämmelse i lag eller på grund av domstols eller myndighetsbeslut. Kunden ska i sådant fall informeras så snart det kan ske. En ändring enligt denna punkt ger inte Kunden rätt att säga upp Tjänsten.

3.8 Telia har rätt att avveckla Tjänsten, förutsatt att den ersätts med en annan tjänst med likvärdig teknisk prestanda och funktionalitet. Kunden ska informeras om avvecklingen och den ersättande tjänsten minst en (1) månad innan ändringen träder i kraft. Beträffande Kundens rätt till uppsägning i sådana fall hänvisas till bestämmelserna i punkt 19.5.

3.9 Telia äger rätt att begränsa tillgängligheten av Tjänsten i den utsträckning som är nödvändig med hänsyn till utbyggnad, tekniska begränsningar, underhåll eller driftmässiga behov. Vid sådana begränsningar ska Telia sträva efter att minimera avbrottstiden och vidta skäliga åtgärder för att begränsa olägenheten för Kunden. Telia ska, i utsträckning det är praktiskt möjligt, informera Kunden i förväg om planerade avbrott i Tjänsten. Om Tjänsten omfattas av särskilda tider för återkommande underhåll (s.k. servicefönster), framgår detta av Avtalet.

¹Villkoret har i äldre revisioner benämnts Telias allmänna villkor för elektroniska kommunikationstjänster till företag. Alla referenser i avtal och offerter etc till vid var tid gällande allmänna villkor för elektroniska kommunikationstjänster ska fortsättningsvis avse dessa allmänna villkor.

3.10 Telia tilldelar Kunden abonnemangsnummer, lösenord och andra koder ("Identifikationsuppgifter") som är nödvändiga för att använda Tjänsten. Telia har rätt att ändra Identifikationsuppgifter av tekniska, driftmässiga eller andra särskilda skäl, eller med anledning av myndighetsföreskrift eller beslut. Kunden ska informeras om sådan ändring i god tid. Efter att Avtalet har upphört att gälla har Kunden ingen rätt till Identifikationsuppgifter, om inte annat skriftligen överenskommit mellan Parterna och följer av lag.

3.11 Kundens rätt att använda Tjänsten i annan operatörs nät inom EU/EES utan särskild avgift (s.k. "Roam Like At Home"), anges för respektive Tjänst. Telia har rätt att begränsa tillgänglig datamängd i enlighet med gällande EU-reglering. Eventuella begränsningar av datamängden (s.k. Fair Use Policy, "FUP") framgår av www.telia.se/foretag/utomlands. Kundens rätt till Roam Like At Home är begränsad till tillfällig användning. Om användningen inte är att betrakta som tillfällig, förbehåller sig Telia rätten att debitera Kunden en tillkommande avgift enligt vad som gäller vid roaming. För ytterligare information om Roam Like At Home och tillhörande begränsningar, se www.telia.se/foretag/utomlands.

4 Felavhjälpning

4.1 Med "Fel" avses att Kunden inte kan använda Tjänsten i enlighet med vad som anges i Avtalet. Som Fel anses inte sådana brister som inte hindrar användningen av Tjänsten eller som endast har begränsad betydelse för Kunden. Telia ska åtgärda Fel i enlighet med vad som anges i Avtalet, eller, om detta inte särskilt reglerats, inom skälig tid. Telia ansvarar endast för Fel som är hänförliga till Telia. Telia är exempelvis inte skyldig att avhjälpa Fel:

- när Felet är hänförligt till annan operatörs nät,
- när Felet har orsakats av ogynnsamma sändnings- eller mottagningsförhållanden vid radio-kommunikation,
- när Felet har orsakats av virus eller andra yttre angrepp i Kundens eller tredje mans programvara, eller när Felet på annat sätt har orsakats av tredje man eller av omständigheter utanför Telias kontroll och det inte skäligen kan anses att Telia ska avhjälpa Felet, eller
- när Felet i övrigt beror på omständigheter som anges i punkt 3.2.

4.2 Om Kunden anmäler ett Fel som har orsakats av Kunden själv eller av någon annan för vilken Kunden ansvarar, har Telia rätt att erhålla ersättning från Kunden. Ersättning kan utgå för arbete som uppstått med anledning av felanmälan i enlighet med Telias vid var tid gällande prislista. Detsamma gäller om Telia, efter genomförd undersökning, konstaterar att något Fel inte föreligger.

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

- felaktig eller vårdslös användning av Tjänsten,
- underlåtenhet att följa Telias anvisningar för användning av Tjänsten,
- att Tjänsten har konfigurerats på annat sätt än vad Telia rekommenderar,
- Kundens egen utrustning,
- ändringar, reparationer eller anslutningar som har utförts av annan än Telia.

4.3 Om Tjänsten har varit obrukbar till följd av ett Fel som är hänförligt till Telia, har Kunden rätt till prisavdrag. Avdraget ska motsvara den fasta avgiften för den obrukbara Tjänsten, beräknat för den tidsperiod under vilken Felet har bestått, räknat från den tidpunkt då Felet anmäldes till Telia. Ersättning enligt denna punkt ska dock inte utgå om Parterna har avtalat om vite för särskilda servicenivåer eller annan ersättning med anledning av Fel i Tjänsten.

4.4 Om det vid installation eller felavhjälpning framkommer behov av särskilda anläggningsarbeten, har Telia rätt till ersättning för sådant arbete i enlighet med Telias vid var tid gällande prislista.

5 Kundens användning av Tjänsten

5.1 Kunden får endast använda Tjänsten för det syfte och i den omfattning som anges i Avtalet. Kunden ansvarar särskilt för att användningen av Tjänsten inte:

- orsakar skada eller annan olägenhet för Telia eller tredje man,
- orsakar störningar i Telias Nät eller i Tjänsten, exempelvis genom massanrop, obeställda massutskick (s.k. "spam") eller spridning av datavirus,
- används inom sådan operatörsverksamhet som är anmälningspliktig enligt lagen om elektronisk kommunikation (LEK), exempelvis som växelfunktion, gränssnitt för samtrafik eller liknande,
- innebär intrång i Telias eller tredje mans upphovsrätt eller annan immateriell rättighet,
- strider mot lag, myndighetsföreskrift eller myndighetsbeslut, eller
- strider mot god sed eller mot Telias vid var tid gällande regler för Tjänsten, såsom exempelvis "Användningspolicy - Telias Internettjänster", se www.telia.se/aup.

5.2 Kunden ska inneha och ansvara för lokaler, utrustning, programvara, nätverk (inklusive Kundens eller tredje mans fastighetsnät), dokumentation samt övriga hjälpmedel som inte ingår i Tjänsten men som är nödvändiga för Kundens användning av Tjänsten ("Kundmiljön"). Kunden ska säkerställa att Kundmiljön uppfyller tillämpliga lagar och myndighetsföreskrifter, såsom exempelvis klimatkrav och krav på elanslutning. Kunden ansvarar även för den elförbrukning som krävs för användning av Tjänsten.

5.3 Vid anslutning av Tjänsten till Kundmiljön ska Kunden följa Telias vid var tid gällande anvisningar, för att undvika att olägenhet eller skada uppstår för Telia eller tredje man. Kunden åtar sig att, på Telias begäran, omedelbart koppla bort sådan Kundmiljö från Tjänsten som orsakar störning i Telias Nät eller i Tjänsten, eller som medför påstått eller befarat intrång enligt punkt 12.2. Kunden ska därefter hålla sådan Kundmiljö urkopplad, i enlighet med Telias anvisningar.

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

5.5 Kunden har inte rätt att vidareförsälja, överlåta eller upplåta Tjänsten till tredje man.

5.6 Med "Säkerhetskoder" avses användarnamn, lösenord, pinkoder och liknande. Med "Kort" avses SIM-kort och andra kort som Telia tillhandahåller för Tjänsten. Kunden ska förvara Säkerhetskoder och Kort som hör till Tjänsten på ett tryggt sätt så att obehöriga inte kan få tillgång till dem. Kunden får inte kopiera, göra ingrepp i eller manipulera Kort.

5.7 Kunden ansvarar gentemot Telia för all användning av Tjänsten. Kunden är dock inte betalningsskyldig för obehörig användning som skett efter det att Telia, på Kundens begäran, har stängt eller begränsat Tjänsten, Säkerhetskoder eller Kort. Kundens betalningsansvar för fasta, återkommande avgifter för Tjänsten kvarstår dock oförändrat.

6 Avgifter och betalningsvillkor

6.1 Kunden ska betala de avgifter och fakturaavgifter som anges i Avtalet. Om ersättningen inte uttryckligen anges i Avtalet, ska betalning ske i enlighet med Telias vid var tid gällande prislista eller enligt information på www.telia.se/foretag/om/priser. Fast avgift ska betalas i förskott. Samtliga 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 tjänst från en innehållsleverantör som ingått avtal med Telia om betalningsförmedling, är Kunden betalningsansvarig för sådant köp (*jämför punkt 1.2 ovan*).

6.3 Telia har rätt att ändra avgifterna för Tjänsten. Om ändringen är till nackdel för Kunden, ska Kunden informeras om ändringen minst en (1) månad innan den träder i kraft. Beträffande Kundens rätt till uppsägning i sådana fall hänvisas till bestämmelserna i punkt 19.5.

En prisändring som beror på ändrad bestämmelse i lag eller på grund av domstols eller myndighetsbeslut ska träda i kraft senast samtidigt som lagbestämmelsen eller beslutet träder i kraft. En ändring enligt detta stycke ger inte Kunden rätt att säga upp Tjänsten.

6.4 Utöver vad som anges i punkt 6.3 har Telia rätt att en gång per år genomföra en indexjustering av de priser och avgifter som anges i Avtalet. Sådan justering får ske tidigast sex (6) månader efter att Avtalet ingåtts. Indextalet för den oktobermånad som infaller året före det år då Avtalet ingås (basår) utgör indexets basår. Om indextalet vid en senare oktobermånad (avräkningstidpunkt) har ökat i förhållande till basåret, får priser och avgifter justeras i motsvarande mån. Om inte annat anges i Avtalet ska SCB:s Konsumentprisindex (KPI) (2020=100) tillämpas som relevant index. Telia ska informera Kunden om aktuell indexförändring senast trettio (30) dagar innan förändringen träder i kraft. En indexjustering enligt denna punkt ger inte Kunden rätt att säga upp berörd Tjänst eller Avtalet. Eventuella ytterligare villkor för indexering och tillämpligt index (om annat än (KPI)) anges i Avtalet eller, om inget uttryckligen anges, i enlighet med Telias vid var tid gällande prislista som finns på www.telia.se/foretag/om/priser.

6.5 Kunden ska betala en faktura inom trettio (30) dagar från fakturadatum, i enlighet med de anvisningar som anges på fakturan. Vid förskottsbetalning enligt punkt 6.10 ska betalning ske senast den dag som Telia anger.

6.6 Debitering av Tjänsten påbörjas vid den tidpunkt som Parterna har överenskommit i Avtalet, eller annars på den Avtalade leveransdagen. Om leveransen försenas av orsaker som uteslutande är hänförliga till Telia, sker debitering från den Effektiva leveransdagen. Om Kunden använder Tjänsten före den Effektiva leveransdagen, exempelvis vid delleverans, ska Kunden betala de avtalade avgifterna för sådan användning.

6.7 Om Kunden inte har fullgjort betalningen senast på förfallodagen, har Telia rätt till förseningsersättning, som inkluderar inkassokostnader, samt dröjsmålsränta enligt gällande lag. Om Kunden, trots påminnelse och stängning av Tjänsten, fortfarande inte betalar förfallen faktura, ska all kvarstående ersättning för Tjänsten som ännu inte har fakturerats anses förfallen till omedelbar betalning.

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

6.9 Kunden är skyldig att betala fast avgift även om Telia har stängt av eller begränsat Tjänsten med stöd av punkt 7.1 eller punkt 7.3 första meningen. Telia har rätt att ta ut en särskild avgift för återöppning av Tjänst som har stängts eller begränsats.

6.10 Telia har rätt att, under avtalstiden, begära förskottsbetalning eller att Kunden ställer säkerhet för Avtalets fullgörande, om detta framstår som befogat till följd av kreditprövning. Förskotterade belopp är inte räntebärande. Telia har vidare rätt att, från förskotterat belopp eller ställd säkerhet, tillgodogöra sig belopp motsvarande sina förfallna fordringar, inklusive sådana kostnader som avses i punkt 6.7.

6.11 Eventuell återbetalning av avgifter till Kunden sker genom avräkning mot kommande faktura eller i separat utbetalning. Eventuellt skadestånd eller vite regleras genom separat utbetalning till Kunden.

7 Stängning av Tjänsten

7.1 Telia har rätt att stänga av eller begränsa Tjänsten om:

- a) Kunden inte inom angiven tid tillhandahåller undertecknat avtal till Telia enligt punkt 2.1,
- b) Kunden, trots påminnelse, inte har betalat faktura inom angiven tid,
- c) Kunden har överskridit kreditgränsen eller underlåtit, att inom angiven tid, ställa begärd säkerhet eller genomföra förskottsbetalning enligt punkt 6.10,
- d) Kunden har underlåtit att anskaffa erforderligt tillstånd enligt punkt 17.1 för Telias anläggning och underhåll av ledningar,
- e) Kunden har brutit mot sina åtaganden enligt någon av punkterna 5.1 – 5.7 eller 12.1, 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 vid ringa överträdelser, om Kunden har vidtagit rättelse, eller på grund av utebliven betalning när betalningen uteslutande avser belopp som ska förmedlas till annan (*jämför punkt 1.2 ovan*).

7.3 Telia ska stänga Tjänsten om Kunden begär det. Telia har även rätt att stänga Tjänsten om sådan skyldighet följer av lag, myndighetsföreskrift eller myndighetsbeslut. Om möjligt ska sådan stängning meddelas Kunden senast sextio (60) dagar i förväg. Telia har dessutom rätt att stänga Tjänsten om det bedöms nödvändigt av säkerhetsskäl.

8 Kundplacerad utrustning

8.1 "Kundplacerad utrustning" avser den utrustning (inklusive programvara), som tillhandahålls av Telia och placeras hos Kunden för att möjliggöra användning av Tjänsten.

8.2 Kunden får använda Kundplacerad utrustning endast för det ändamål och i den omfattning som anges i Avtalet. Kunden ansvarar för risken för skada på eller förlust av Kundplacerad utrustning från och med den tidpunkt då utrustningen har överlämnats till Kunden på den avtalade leveransadressen. Kundplacerad utrustning som är fast installerad får inte flyttas från installationsplatsen utan Telias skriftliga medgivande.

8.3 Avtalet medför inte att äganderätten till Kundplacerad utrustning övergår till Kunden. Kunden får inte utan Telias skriftliga medgivande sälja, pantsätta, hyra ut eller låna ut eller på annat sätt förfoga över sådan utrustning. Kunden får inte heller, utan skriftligt medgivande från Telia, reparera, utföra service på, göra påbyggnader eller ändringar i, eller avlägsna delar eller märkning som avser ägandeförhållanden på Kundplacerad utrustning. Kunden ska följa de anvisningar som Telia från tid till annan utfärdar avseende skötsel och användning av Kundplacerad utrustning. Kunden ansvarar dessutom för att obehöriga inte ges tillgång till utrustning och ska omedelbart underrätta Telia om så ändå sker.

8.4 Vid Avtalets upphörande har Telia rätt att återta Kundplacerad utrustning. Kunden ska då ge Telia rimlig assistans och, med minst fem (5) arbetsdagers skriftligt varsel, ge Telia tillgång till de lokaler där utrustningen är installerad för demontering och bortforsling. Telia har rätt till ersättning för kostnader hänförliga till demontering och bortforsling av Kundplacerad utrustning, samt för värdet av sådan utrustning som Telia inte kan återta vid Avtalets upphörande på grund av omständigheter hänförliga till Kunden.

9 Behandling av personuppgifter m m

9.1 Vardera Part kan agera som personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som omfattas av Avtalet. Telia kan även agera som personuppgiftsbiträde för personuppgifter där Kunden är personuppgiftsansvarig. För personuppgifter där Telia är personuppgiftsansvarig gäller punkt 9.2. För personuppgifter där Kunden är

personuppgiftsansvarig och Telia är personuppgiftsbiträde gäller punkterna 9.3 - 9.11, såvida Parterna inte har ingått ett separat personuppgiftsbiträdesavtal, i vilket fall dessa punkter inte ska tillämpas.

I detta avsnitt ska begreppen behandling, personuppgifter, personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde ha den innebörd som följer av tillämplig dataskyddslagstiftning, i första hand Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 ("GDPR").

9.2 Vid tillhandahållandet av Tjänsterna enligt Avtalet kan Telia komma att behandla personuppgifter i egenskap av personuppgiftsansvarig. Information om vilka personuppgifter som behandlas, ändamålen med behandlingen, den rättsliga grunden, lagringstider samt Användares rättigheter och hur dessa kan utövas finns i Telias Integritetspolicy - [Integritetspolicy](#).

För att Telia, i egenskap av personuppgiftsansvarig, ska kunna uppfylla sina rättsliga skyldigheter, ska Kunden på begäran, tillhandahålla de uppgifter som krävs för att Telia ska kunna identifiera Användare som begär att utöva sina rättigheter, samt för att Telia ska kunna lämna relevant information till dessa. Kunden ansvarar för att uppgifterna om Användare är korrekta och att de överlämnas skyndsamt till Telia i enlighet med Telias instruktioner.

9.3 Vid tillhandahållandet av Tjänsterna enligt Avtalet kan Telia komma att behandla personuppgifter för vilka Kunden är personuppgiftsansvarig. I sådana fall agerar Telia som personuppgiftsbiträde vid behandlingen.

9.4 Kunden ansvarar för att all behandling av personuppgifter sker i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning. Telia förbinder sig att endast behandla personuppgifter i enlighet med lag, Avtalet samt Kundens skriftliga och överenskomna instruktioner. Telia ska inte behandla personuppgifter utöver vad som är nödvändigt för att utföra och tillhandahålla Tjänsterna enligt Avtalet. Telia ska omedelbart informera Kunden om Telia bedömer att en instruktion från Kunden strider mot tillämplig dataskyddslagstiftning. Telia har rätt till ersättning för att följa Kundens skriftliga instruktioner om den begärda åtgärden inte omfattas av Avtalet i övrigt.

9.5 Telia ska vidta överenskomna tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifter. Dessa åtgärder ska förebygga säkerhetsincidenter som kan leda till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust, ändring, obehörigt röjande eller obehörig åtkomst till personuppgifter (personuppgiftsincident). Säkerhetsnivån ska vara lämplig i förhållande till den risk som behandlingen medför, i enlighet med artikel 32 i GDPR.

9.6 Kunden har rätt att, inom rimlig utsträckning, begära ändringar av överenskomna instruktioner och säkerhetskrav. Sådana ändringskrav ska anmälas skriftligen i förväg till Telia och genomföras av Telia inom en skälig tidsram som överenskommit mellan Parterna. Telia har rätt till ersättning från Kunden för direkta kostnader som uppstår i samband med genomförandet av ändringen.

9.7 Telia ska hantera Kundens förfrågningar om behandling av personuppgifter i enlighet med vad som anges i detta avsnitt 9. Telia ska även ge Kunden tillgång till sådan information som krävs för att påvisa efterlevnad av skyldigheter enligt tillämplig dataskyddslagstiftning. Telia ska hänvisa relevanta förfrågningar från registrerade eller tredje man till Kunden. Undantag gäller i den utsträckning Telia är rättsligt skyldig att lämna ut information.

9.8 Vid en personuppgiftsincident ska Telia samarbeta med och bistå Kunden i den utsträckning som krävs för att Kunden ska kunna uppfylla sina skyldigheter enligt artiklarna 33 och 34 i GDPR. Telias åtgärder ska anpassas efter typen av behandling och den information som Telia har tillgång till.

9.9 Telia ska tillåta inspektioner och granskningar som enligt lag kan krävas av behörig myndighet avseende behandling av personuppgifter. Telia har rätt till ersättning från Kunden för direkta kostnader som uppstår i samband med sådan inspektion eller granskning.

9.10 Telia har rätt att anlita underleverantörer för behandling av personuppgifter ("Underbiträden"), både inom och utanför EU/EES. Vid anlåtande av Underbiträde ska Telia ingå ett avtal med denne enligt vilket Underbiträdet åtar sig att följa villkor som motsvarar dem som anges i punkterna 9.3 – 9.11. Om personuppgifter överförs till ett land utanför EU/EES, ska Telia säkerställa att det finns en giltig rättslig grund för överföringen i enlighet med kapitel V i GDPR.

9.11 Telia ska endast behandla personuppgifter under den tid som är nödvändig för att tillhandahålla Tjänsterna enligt Avtalet. Vid Avtalets upphörande ska Telia radera samtliga personuppgifter inom sex (6) månader såvida inte Telia enligt lag är skyldig att bevara uppgifterna.

10 Sekretess

10.1 Vardera Part förbinder sig att inte avslöja Konfidentiell information till tredje man. Med "Konfidentiell information" avses, utöver innehållet i Avtalet, all information om en Part eller dess verksamhet som rimligen kan anses vara av konfidentiell natur, med undantag för:

- information som är allmänt känd eller blir allmänt känd på annat sätt än genom brott mot Avtalet,
- information som en Part kan visa att denne redan kände till innan den mottogs från den andra Parten,
- information som en Part har mottagit, eller kommer att mottaga, från tredje man utan att vara bunden av sekretessplikt gentemot denne.

10.2 Bestämmelserna i punkt 10.1 utgör inte hinder för en Part att lämna ut Konfidentiell information när detta krävs enligt lag eller på grund av beslut från domstol eller behörig myndighet. Punkt 10.1 utgör inte heller hinder för Telia att behandla eller lämna ut kunduppgifter och trafikuppgifter i enlighet med tillämplig lagstiftning eller med lämnat samtycke.

10.3 Telia får lämna ut Konfidentiell information till andra bolag inom Telia Company-koncernen. Utöver detta får den mottagande Parten endast lämna ut Konfidentiell information till anställda, styrelseledamöter, konsulter och underleverantörer som behöver tillgång till informationen för det ändamål för vilken den ursprungligen tillhandahölls. Den mottagande Parten ansvarar för att sådana personer är informerade om och följer bestämmelserna i detta avsnitt 10.

10.4 Mottagaren av Konfidentiell information får endast använda informationen för det ändamål för vilket den ursprungligen tillhandahölls.

10.5 Sekretessåtagandena enligt punkterna 10.1 – 10.4 ska fortsätta att gälla under en period om tre (3) år efter att Avtalet har upphört att gälla.

11 Nummerupplysning

11.1 Telia kan lämna ut Kundens namn, adress och telefonnummer till företag som tillhandahåller nummerupplysningstjänster. Kunden har rätt att motsätta sig sådan utlämning genom att skriftligen meddela Telia. Efter att uppgifterna har lämnats ut ansvarar nummerupplysningsföretaget för den fortsatta behandlingen av dessa uppgifter.

12 Immateriella rättigheter

12.1 Avtalet innebär inte att någon upphovsrätt eller annan immateriell rättighet överläts till Kunden. Kunden får inte, utan Telias skriftliga medgivande, använda, kopiera, ändra eller på annat sätt hantera programvara eller annat material som ingår i Tjänsten. Kunden får inte heller överlåta eller upplåta rättigheter till sådan programvara eller material till tredje man. För programvara som ingår i Tjänsten kan särskilda licensvillkor gälla.

12.2 Om en tredje man väcker talan eller riktar krav mot Kunden med anledning av att Kundens användning av Tjänsten innebär intrång i tredje mans immateriella rättigheter, ska Telia hålla Kunden skadeslös för samtliga kostnader och skadestånd som Kunden kan bli skyldig att betala genom dom eller förlikning. Telias ansvar gäller endast för användning inom det geografiska område där Telia tillhandahåller Tjänsten till Kunden, och under förutsättning att Kunden:

- a) omedelbart och skriftligen informerar Telia om det påstådda intrånget,
- b) inte medger eller ingår överenskommelse om betalning eller förlikning utan Telias godkännande, samt,
- c) låter Telia ensamt besluta om hur talan ska föras och förhandlas, samt bistår Telia med allt rimligt stöd i sådana förhandlingar, på Telias bekostnad.

Detta åtagande gäller i motsvarande grad för Kundens skyldighet att hålla Telia skadeslös om programvara eller annat material som Kunden tillhandahåller Telia orsakar intrång i tredje mans immateriella rättigheter.

12.3 Om intrång föreligger – eller om Telia, efter egen bedömning, anser att intrång sannolikt föreligger – ska Telia, på egen bekostnad, vidta någon av följande åtgärder:

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

Första stycket punkterna a) och b) gäller i motsvarande grad för Kundens skyldighet att hålla Telia skadeslös, om programvara eller annat material som Kunden tillhandahåller Telia orsakar intrång i tredje mans immateriella rättigheter.

Om ovan nämnda alternativ inte är möjliga på villkor som Telia bedömer som rimliga, och Telia inte heller skäligen kan erbjuda Kunden en annan tjänst, har Telia rätt att, genom skriftligt meddelande till Kunden, säga upp den del av Avtalet som avser den Tjänst som orsakar det påstådda eller befarade intrånget med omedelbar verkan.

12.4 Telia ansvarar inte för intrång i tredje mans rättigheter som uppstår genom att Kunden använder Tjänsten i strid med Avtalet, genom Kundens egen modifiering av Tjänsten, eller genom användning av Tjänsten i kombination med Kundens egen utrustning. Kunden ska hålla Telia skadeslös för samtliga kostnader, avgifter, skadestånd, krav och andra utgifter som Telia orsakas till följd av sådan modifiering eller användning.

12.5 Detta avsnitt 12 utgör en uttömmande reglering av Telias ansvar i samband med intrång i tredje mans immateriella rättigheter.

12.6 Bestämmelserna i punkterna 12.1 – 12.5 ovan, avseende Tjänsten, ska i tillämplig utsträckning även gälla för Telias Nät och för Kundplacerad utrustning.

12.7 Ingen Part har rätt att använda den andra Partens företagsnamn, varumärken eller andra kännetecken utan föregående skriftligt medgivande från den andra Parten.

13 Skadestånd

13.1 Part har rätt till ersättning för direkt skada som motparten, eller någon som motparten ansvarar för, orsakat genom vårdslöshet. Ersättning för indirekta skador, såsom utebliven handelsvinst, onyttiga kostnader eller andra följskador, utgår inte. Parts ansvar är dessutom begränsat till ett sammanlagt belopp per kalenderår motsvarande femton (15) procent av den årliga ersättningen för utförda Tjänster enligt Avtalet.

13.2 Oaktat vad som anges i punkt 13.1 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 liknande. Telia ansvarar inte heller för försening, förvanskning eller förlust av data. Vidare ansvarar Telia inte för Kundens eventuella ersättningskyldighet gentemot tredje man, utöver vad som regleras i avsnitt 12.

13.3 Den årliga ersättningen enligt punkt 13.1 beräknas som de faktiskt erlagda avgifterna under de tolv (12) månader som föregår skadetillfället. Om Tjänsten har tillhandahållits under kortare tid än tolv (12) månader, beräknas ersättningen

som tolv (12) gånger den genomsnittliga månadsavgiften under den tid Tjänsten har tillhandahållits.

13.4 Begränsningarna av Parts skadeståndsansvar enligt ovan gäller inte vid skada som orsakats genom uppsåt eller grov vårdslöshet, vid personskada, vid ansvar som följer av tvingande lag eller vid brott mot avsnitt 24.

13.5 Oaktat punkt 13.1 ska Kunden hålla Telia skadeslös från alla krav som tredje man riktar mot Telia till följd av att Kunden har använt Tjänsten i strid med Avtalet, inklusive men inte begränsat till användning för spam, mailbombning, spridning av datavirus eller olagligt material.

13.6 Telia har rätt att avräkna erlagt vite eller prisavdrag från skadeståndersättning, i den mån vitet eller prisavdraget har utgått på grund av samma försening eller fel som orsakat skadan.

14 Reklamation

14.1 Invändning mot faktura ska, för att kunna göras gällande av Kunden, framställas skriftligen senast inom sex (6) månader från fakturans förfallodag. Oavsett om invändning har gjorts, ska Kunden erlägga betalning av den ostridiga delen av fakturabeloppet senast på förfallodagen.

14.2 Begäran om prisavdrag, vite eller skadestånd ska, för att kunna göras gällande av Kunden, framställas skriftligen senast sex (6) månader från den tidpunkt då Felet, förseningen eller skadan upptäcktes eller skäligen borde ha upptäckts.

15 Force majeure

15.1 Part är befriad från ansvar att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet, om skadan eller underlåtenheten beror på en omständighet utanför Parts kontroll som hindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörandet av sådan förpliktelse ("Befriande omständighet"). Detsamma gäller vid försenade leveranser från Parts underleverantör, om dessa försenats till följd av Befriande omständighet. Befriande omständighet ska inte anses föreligga vid omständigheter som enbart försvårar eller försenar Parts skyldighet att fullgöra betalning enligt Avtalet.

15.2 Som Befriande omständighet ska anses exempelvis myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, ny eller ändrad lagstiftning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof, pandemi, epidemi, brist på terminaler eller komponenter, olyckshändelse eller kabelbrott orsakat av tredje man som inte är Telias underleverantör.

15.3 Part som åberopar befrielse enligt punkt 15.1 ska utan oskäligt dröjsmål underrätta den andra Parten därom. Befrielsegrund anses föreligga så länge den Befriande omständighet utgör ett hinder för fullgörande. Om Avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras under en period som överstiger tre (3) månader, äger vardera Part rätt att frånträda Avtalet utan att den andra Parten kan göra gällande några påföljder med anledning därav.

16 Överlåtelse av Avtalet

16.1 Med undantag för sådan överlåtelse av rätt till betalning som anges i punkt 6.8, får Part inte utan den andra Partens skriftliga samtycke överlåta, helt eller delvis, till tredje part. Telia äger dock rätt att överlåta Avtalet till annat bolag inom Telia Company-koncernen eller till tredje part som förvärvat den verksamhet som tillhandahållit Tjänsten.

16.2 Den frånträdande Kunden är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommer efter tidpunkten för överlåtelsen. Den tillträdande Kunden ansvarar solidariskt med den frånträdande Kunden för förpliktelser som uppkommit före överlåtelsen.

17 Tillstånd

17.1 Kunden ansvarar för att inhämta eventuella tillstånd som krävs för nyttjandet av Tjänsten. Om Telia behöver tillstånd för att anlägga eller underhålla ledningar eller motsvarande fram till Anslutningspunkten, ska Kunden, om Telia så begär, inhämta sådant tillstånd utan kostnad för Telia.

18 Ändring av avtalsvillkor

18.1 Telia har rätt att ändra eller göra tillägg till dessa allmänna villkor samt andra avtalsvillkor som gäller för Tjänsten. Kunden ska informeras om sådan ändring eller sådant tillägg minst en (1) månad innan den träder ikraft. Beträffande Kundens rätt till uppsägning i sådant fall hänvisas till bestämmelserna i punkten 19.5.

19 Uppsägning av Avtalet

19.1 Kunden har rätt att med omedelbar verkan säga upp den del av Avtalet som avser en Tjänst, om något av följande föreligger:

- Tjänsten avviker i väsentligt avseende från vad som har avtalats och Telia inte har vidtagit rättelse inom skälig tid efter skriftligt påpekande från Kunden, eller
- Effektiv leveransdag för Tjänsten har inte inträffat inom tolv (12) veckor från den Avtalade leveransdagen och förseningen beror på Telia.

19.2 Telia har rätt att säga upp Avtalet, helt eller delvis, med omedelbar verkan under följande förutsättningar:

- Kundens anslutning till en Tjänst har varit stängd under minst en (1) månad med stöd av punkterna 7.1 eller 7.3,
- Tjänsten har varit stängd på Kundens begäran under minst ett (1) år,
- Kunden har i väsentligt avseende åsidosatt sina skyldigheter enligt Avtalet och inte vidtagit full rättelse inom trettio (30) dagar efter skriftligt påpekande från Telia, eller
- Kunden har kommit på obestånd eller det finns befogad anledning att anta att Kunden kan komma på obestånd.

19.3 Om det vid installationen av Tjänsten framkommer att särskilda anläggningsarbeten krävs, eller om det av andra skäl visar sig att Tjänsten inte kan levereras eller inte fungerar, har båda Parter rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet i berörda delar. Kunden är i sådant fall inte skyldig att betala någon ersättning för den uppsagda delen av Tjänsten.

19.4 Uppsägning enligt punkterna 19.1 – 19.3 ska ske skriftligen och utan oskäligt dröjsmål efter det att den omständighet som åberopas blivit känd för den uppsägande Parten, eller då Parten skäligen borde ha fått kännedom om den.

19.5 Om Telia har informerat Kunden om en förändring eller modifiering enligt punkt 3.6, en avveckling enligt punkt 3.8, en ändring av avgifter enligt punkt 6.3 första stycket eller ändring av avtalsvillkor enligt punkt 18.1, har Kunden rätt att säga upp Avtalet avseende berörda Tjänsten utan ytterligare kostnad. Uppsägningen ska ske skriftligen inom tre (3) månader från det att Kunden mottagit information om den aktuella förändringen. Om uppsägningen inte sker inom angiven tidsfrist anses Kunden ha accepterat de förändringar som framgår av Telias information. Kundens rätt till uppsägning förutsätter att Tjänsten, i enlighet med lagen om elektronisk kommunikation (LEK), klassificeras som en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst.

Oaktat ovanstående ska Kundens rätt till uppsägning av berörd Tjänst inte gälla för ändringar av Avtalet som:

- uteslutande är till fördel för Kunden,
- är av rent administrativ karaktär och inte medför några negativa konsekvenser för Kunden, eller
- är nödvändiga för att Avtalet ska överensstämma med unionsrätten eller nationell rätt.

19.6 Om Avtalet gäller tills vidare utan särskild uppsägningstid får det skriftligen sägas upp med en (1) månads uppsägningstid.

20 Särskilt om regler för mikroföretag, små företag och organisationer som drivs utan vinstsyfte

20.1 Enligt lagen om elektronisk kommunikation (LEK) gäller vissa bestämmelser som ger rättigheter till konsumenter. Dessa bestämmelser återfinns i LEK, lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler samt i marknadsföringslagen (2008:486). Samma rättigheter gäller även för mikroföretag, små företag och ideella organisationer, såvida dessa inte uttryckligen har samtyckt till att avstå från dem. De aktuella bestämmelserna omfattar:

- Informationsskyldighet före avtalets ingående (7 kap. 1 § LEK, 2 kap. 2 § lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler samt 22 a § marknadsföringslagen),
- Maximal bindningstid (7 kap. 8 § LEK),
- Paketerbjudanden och tillämpning av vissa bestämmelser på andra tjänster eller terminalutrustning (7 kap. 26 § LEK),
- Förlängning av avtalstid vid tilläggstjänster (7 kap. 27 § LEK).

Genom att ingå detta Avtal samtycker Kunden till att ovan nämnda bestämmelser (om de varit tillämpliga) frångås och inte ska tillämpas.

21 Hela Avtalet

21.1 Avtalet, inklusive eventuella bilagor och dessa allmänna villkor, utgör Parternas fullständiga reglering av samtliga frågor som omfattas av Avtalet. Alla tidigare skriftliga eller muntliga åtaganden och utfästelser ersätts av innehållet i Avtalet med bilagor.

22 Meddelanden

22.1 Meddelanden till Kunden kan lämnas via Tjänsten, e-post, SMS/MMS, post eller bud.

Meddelanden som enligt Avtalet ska ske skriftligen ska överlämnas med bud, per post eller via e-post till den mottagande Partens adress enligt vad som anges i Avtalet.

Meddelanden 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. E-postmeddelanden och SMS/MMS till den e-postadress eller det telefonnummer som Kunden har uppgett ska anses ha nått Kunden samma dag som de avsänts. E-postmeddelanden till den av Telia uppgivna e-postadress ska anses ha kommit Telia tillhanda vid bekräftelse från Telia.

23 Tillämplig lag och tvist

23.1 Parternas rättigheter och skyldigheter vid tolkning och tillämpning av Avtalet ska fastställas i enlighet med svensk lag.

23.2 Tvister som uppstår i anledning av detta Avtal ska slutligt avgöras genom skiljeförfarande vid Stockholms Handelskammarens Skiljedomsinstitut (SCC). 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 skiljedomare. Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm. Språket för förfarandet ska vara svenska. Svensk lag ska tillämpas på tvisten. Oaktat ovanstående har Part rätt att väcka talan vid svensk allmän domstol eller annan behörig myndighet, om tvistiga kapitalbeloppet inte överstiger en miljon (1 000 000) SEK.

24 Sanktioner och exportkontroll

24.1 Vardera Part garanterar att Parten själv samt dess koncernbolag, vid Avtalets ingående och under avtalstiden, varken direkt eller indirekt (a) är föremål för Sanktioner, eller (b) ägs till minst (50 %) femtio procent, kontrolleras av, eller agerar på uppdrag av eller till förmån för någon som, direkt eller indirekt, är föremål för Sanktioner. Med "Sanktioner"

avses vid var tid gällande sanktionsregimer som begränsar handlingsfriheten för stater, grupper eller individer, inklusive sanktionslistor utfärdade av Förenta nationerna (FN), Europeiska unionen (EU), Förenta staterna (USA) eller annat behörigt land. Part ska omedelbart underrätta den andra Parten om omständigheterna som kan innebära att denna garanti inte längre uppfylls.

24.2 Tjänster och produkter som omfattas av Avtalet, inklusive teknik, information, utrustning och mjukvara, kan vara föremål för exportkontroll enligt lagar och regler utfärdade av FN, EU, USA eller annat land ("Exportkontrollregler"). Dessa regler kan innehålla restriktioner avseende bland annat export, återexport, återförsäljning eller överlåtelse. Vardera Part, inklusive dess koncernbolag, ansvarar för att följa gällande Exportkontrollregler och Sanktioner, och ska inte vidta några åtgärder som innebär att Parten själv, dess koncernbolag eller den andra Parten, direkt eller indirekt, bryter mot sådana regler eller Sanktioner.

24.3 Vid brott mot detta avsnitt 24 har den andra Parten rätt att (i) säga upp Avtalet och/eller avbryta utförandet av Tjänsterna samt samtliga beställningar hänförliga till Avtalet, helt eller delvis, med omedelbar verkan och utan ansvar eller ytterligare förpliktelser; och/eller (ii) kräva skadestånd i enlighet med avsnitt 13.