

Allmänna villkor

Rev: 2014.3

§1 Allmänt

1.1 Dessa villkor reglerar förhållandet mellan Abonnent och AID Solutions Väst AB, organisationsnummer 556822-7754, nedan kallat AID. Med abonnent avser kund som via avtal med AID kan nyttja tjänster tillhandahållna av AID.

1.2 Tjänster inkluderade i Abonnemanget specificeras separat på faktura eller avtal.

§2 Avtalstid

2.1 Avtalsperioden är 36 månader om inget annat är avtalat separat och specificerat på antingen avtalet eller faktura.

2.2 I de fall där kund är att klassa som Konsument gäller ångerrätt i 14 dagar från orderdatum. I samband med att kund betalar avgiften till AID så påbörjar AID att leverera tjänsterna i enlighet med avtalet vilket gör att ångerrätten hävs.

2.3 Vid avtalets utgång förlängs avtalet med ytterligare 12 månader om inte uppsägning kommit AID tillhanda senast 30 dagar innan avtalets slut.

§3 Avgifter

3.1 Avgifter utgår för abonnemangen i enlighet med avtalet mellan Abonnent och AID.

3.2 AID äger rätten att vid ny avtalsperiod höja avgiften för abonnemanget. AID skall i sådana fall informera kund senast 30 dagar innan avgiftshöjningen träder i kraft. Informationen kan komma att aviseras via vår hemsida www.aid.se.

3.3 AID ansvarar inte för eventuella merkostnader som uppstått på grund felaktiga eller bristfälliga uppgifter som har lämnats av kund och/eller av kund hänvisad tredje man.

3.4 AID kan komma att genom kreditupplysningsföretag vidta sedvanlig kreditprövning genom kreditupplysning. Skulle denna kreditprövning utvisa, att risk föreligger för AID att ej erhålla betalning för framtida arvoden och utlägg äger AID rätt att avvakta med ytterligare arbete för kund, till dess säkerhet för betalningen ställts.

3.5 i händelse av att kund finner debiterat arvode oskäligt skall skriftlig invändning därom omgående tillställas AID.

3.6 Dessa bestämmelser gäller endast i den mån annat ej följer av tvingande lag eller särskilt (skriftligt upprättat och undertecknat) avtal mellan parterna.

§4 Betalning

4.1 Betalning sker i förskott och skall vara AID tillhanda innan tjänsten aktiveras om inget annat är avtalat separat och specificerat på antingen avtalet eller faktura.

4.2 Betalningen skall täcka alla tjänster under hela avtalsperioden om inget annat avtalats.

4.3 Vid utebliven betalning förbehåller sig AID rätten att ta ut, enligt gällande lag, avgifter beträffande försening samt tillhörande ränta. AID förbehåller sig också rätten att stänga kundens tjänster tills dessa att betalning erhållits. Vid återaktivering av kundens tjänster tillkommer en administrationsavgift om 150 kr ex. Moms.

§5 Uppsägning

5.1 Uppsägning kan endast ske skriftligen brevlades samt via fax och ej via e-post, telefon eller muntligen.

5.2 Utebliven betalning gäller ej som uppsägning.

5.3 Vid uppsägning under pågående avtalsperiod återbetalas ej avgifter för abonnemang.

§6 Tillgänglighet

6.1 AID skall på årsbasis tillhandahålla en tillgänglighet på 99,6% .

6.2 Planerade avbrott räknas ej som otillgänglighet. Planerade avbrott skall dock förläggas till utanför kontorstid i störta möjliga mån.

6.3 AID kommunicerar i första hand med samtliga involverade i ärendet via e-post. AID åtar sig inte något ansvar för de eventuella risker som uppstår genom kommunikation via e-post. Om kund skulle föredra att AID kommunicerar på annat sätt, ska kund meddela AID detta.

§7 Serverresurser

7.1 Kund som använder mer serverresurser än vad AID anser vara normalt kommer att bli kontaktade för en lösning. Exempel på lösning kan vara uppgradering av tjänst alternativt att kund sänker sitt användande till en av AID acceptabel nivå.

7.2 I händelse av att AID och kund ej kommer överens förbehåller sig AID rätten att stänga av kundens tjänster tills dess att parterna är överens. Detta för att kunna säkerställa andra kunders behov.

§8 Programvara

8.1 AID förbehåller sig rätten att utan förvarning uppgradera mjukvara på servrar som tillhanda håller tjänster till kund. Detta för att kunna säkerställa säkerheten runt tjänsterna.

8.2 AID förbehåller sig rätten att justera villkoren, och i vissa fall avbryta leverans av tjänst/er, i de fall AID tillhandahåller mjukvara/tjänster av tredje part och förutsättningarna för dessa ändras under avtalets tid. Exempel på sådan tjänst är Veeam Onlinebackup och Hosted Exchange.

8.3 Licenser som tillhandahålls av AID från tredje part är exkluderade i avtalet och följer villkor/bestämmelser enligt respektive licensprogram. Kund är skyldig att hålla sig informerad om rådande villkor/bestämmelser.

§9 Ansvar

9.1 AID ansvarar för fel i tjänster som består av att tjänster inte uppfyller specifikationerna i enlighet med avtalet.

9.2 I händelse av att kund inte har tillgång till sin tjänst under en tid som överstiger 0.4% under ett år så äger kund rätt till ersättning från AID. Ersättningsnivån skall vara så den motsvarar störningen. Dock högst en månadsavgift. I de fall en av AID anlita underleverantör är ansvarig för störningen kan ingen ersättning krävas av AID.

9.3 Krav på ersättning skall ske skriftligen inom 30 dagar från att störningen avhjälpes.

9.4 Som tjänst ingår normalt epost-tjänster. Dessa står utanför krav på ersättning i händelse av störningar.

9.5 Fel som upptäcks i tjänster som ingår i avtalet skall rapporteras omgående till AID. Vid fel som inte är kopplat till AID:s agerande eller tjänster debiteras en felsökningsavgift enligt gällande timdebitering. Exempel på sådant fel är programmeringsfel i hemsidor, felinställda mjukvaror som kommunicerar med tjänster som AID tillhandahåller.

9.6 AID ansvarar inte för direkt eller indirekt skada som orsakats av tredje part på AID:s utrustning eller programvara genom exempelvis dataintrång.

9.7 AID kommer inte att under gällande avtalsperiod att radera någon information som kund har hos AID. Undantaget när kund skriftligen och efter styrkt identitet anlitat AID att ta bort informationen. AID förbehåller sig dock rätten att flytta data till annat lagringsmedium.

9.8 AID kommer att vara teknisk kontakt för domäner som kund köpt om inget annat avtalats. Detta för att förenkla den dagliga driften.

§10 Abonnentens ansvar

10.1 Kund ansvarar för att information som publiceras på AID:s utrustning inte bryter mot Svensk lag på något sätt. Exempelvis upphovsrättslagar och hets mot folkgrupp.

10.2 I händelse av att tredje part kan lämna information som sedan publiceras över internet på kunds tjänster är kund skyldig att övervaka detta samt tillse att innehållet inte strider mot någon del i detta avtal, svensk lagstiftning samt god "netiquette".

10.3 AID förbehåller sig rätten att stänga ner tjänster i händelse av att kund inte håller sig inom detta avtals ramar för brukande av tjänster.

10.4 Kund äger inte rätt att sälja vidare hela eller delar av tjänst till tredje part.

§11 Överlåtelse

11.1 Överlåtelse får endast ske till en av AID godkänd ny kund.

§12 Force Majeure

12.1 I händelse av oförutsedd yttre påverkan såsom blixtnedslag, brand, översvämning, inbrott, arbetskonflikt, eldsvåda, beslag från myndigheter eller annat myndighetsbeslut så skall AID hållas skadeståndfria. Om en händelse av denna karaktär fortgår i över en månads tid så kan avtalet avslutas i förtid utan ersättningskyldighet.

§13 Ändringar av avtalet

13.1 AID äger rätten att ändra i de Allmänna Villkoren som träder i kraft 30 dagar efter publicering på www.aid.se. I händelse av att kund inte godkänner det nya villkoren äger kund rätt att frånträda avtalet kostnadsfritt senast 30 dagar efter dess de Allmänna Villkoren trätt i kraft.