

## AID Solutions Väst AB - Allmänna villkor

Gäller från och med 2017-01-19 tills vidare.

1. Allmänt
    - 1.1. Dessa allmänna villkor gäller mellan AID Solutions Väst AB, organisationsnummer 556822-7754 ("AID") och företaget ("Kunden") som offereras eller köper tjänster eller produkter av AID.
  2. Omfattning
    - 2.1. Omfattning av produkter och tjänster är specificerat till orderbekräftelse, avtalspecificationer eller offertspecifikationer som skickats i samband med beställning, ordergodkännande eller avtalsunderskrift.
    - 2.2. Tjänster/produkter som omfattas av särskilda tilläggsavtal är:
      - Service Level, Support och Service
      - Backup
      - Utökad hårdvarugaranti
      - Hosting, Webbhotell, Dedikerad Server och VPS
      - Utveckling, Konsulting och Projektledning
      - Licenser

Andra tjänster/produkter kan i sin tur även omfattas av särskilt tilläggsavtal parterna emellan.
    - 2.3. Det kan vara en förutsättning för att AID ska kunna utföra avtalade tjänster att separata avtal ingås med leverantörer av tredjepartsprodukter och tjänster (t.ex. Microsoft). Kunden ger AID rätt att företräda och teckna skäliga sådana avtal för Kundens räkning. Om AID vid utförande av tjänster för Kunden tillhandahåller tredjepartsprodukter gäller för Kundens nyttjande av sådan, istället för vad som anges i dessa allmänna villkor, tredjepartsproduktens licensvillkor eller motsvarande. Med tredjepartsprodukter avses innehåll, programprodukt eller verktyg som tillhandahålls av annan än AID.
  3. Avtalstid och uppsägning
    - 3.1. Avtalsperiod är 36 månader med 12 månaders automatisk förlängning om uppsägning inte sker senast 3 månader innan avtalsperiodens utgång eller om inte annat följer av separat avtal med AID eller tredje part, såsom exempelvis från tredje parts villkor rörande mjukvara m.m.
    - 3.2. Det är Kundens ansvar att löpande ta del av och hålla sig uppdaterad om tredje parts villkor rörande mjukvara m.m.
  4. Priser
    - 4.1. Samtliga priser är i Svenska Kronor.
    - 4.2. Samtliga priser är exklusive moms.
    - 4.3. Samtliga priser är exklusive frakt.
    - 4.4. Tjänstepriser, -avgifter och resekostnader enligt "Bilaga B – Tjänsteprislista".
  5. Tillgänglighet och support
    - 5.1. Enligt avtalad Service Level Agreement.
    - 5.2. Arbetstider och övertider enligt "Bilaga A – Öppettider".
  6. Garantier och felansvar
    - 6.1. Garanti omfattar endast hårdvaruprodukter i enlighet med dessa allmänna villkor. Sådan garanti gäller enbart mot tillverkaren utav hårdvaruprodukten och enligt respektive tillverkares garantivillkor.
  - 6.2. Om AID varit försumlig vid utförande av tjänst är AIDs felansvar gentemot Kunden begränsat till att utan oskäligt uppehåll avhjälpa fel som Kunden reklamerat inom den tid som anges nedan. AIDs felansvar gäller inte om korrigerig av felet medför olägenheter och kostnader som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för Kunden. För det fall AID inte avhjälper felet har Kunden rätt till skäligt prisavdrag eller ersättning med de begränsningar som följer nedan.
  - 6.3. AIDs ansvar omfattar aldrig arbetstid då AID felsöker, tester, fastställer fel, upprättar garantianspråk, konsulterar eller kommunicerar med tillverkaren. Garanti omfattar ej heller arbetstid för backup, räddning, återställning, återläsning av data, installation av mjukvara eller drivrutiner, funktionstest eller tillhandahållande av produkt eller utrustning för att utföra arbete eller ersättningsutrustning under tiden felet uppträder eller avhjälps. Garanti från berörda härvarutillverkare ger inte Kunden rätt till ersättning från AID i samband med fel.
  - 6.4. Support eller felavhjälpning som ska utföras av AID enligt ovan beställs särskilt från AID och debiteras enligt gällande tjänsteprislista (Bilaga B – Tjänsteprislista) och efter gällande arbetstider (Bilaga A – Öppettider).
  - 6.5. Utökade garantiavtal kan köpas och avtalas separat. Garantivillkor är då enligt det utökade garantiavtalet, dock gäller punkt 6 alljämt. För produkter utan utökad garantiavtal gäller 1 års garanti i form av "skicka/lämna in" service för utrustning, så som t.ex. datorer, servrar, skrivare, nätverksutrustning och liknande om inget annat angetts.
  - 6.6. Kunden ansvarar för att anmäla brister, oavsett slag, skriftligen till AID support inom skälig tid (dock aldrig senare än tre månader efter det att felet borde ha upptäckts och senast inom 12 månader från det att tjänsten utfördes).
7. Betalningsvillkor
  - 7.1. Betalning av tjänster sker årsvis i förskott.
  - 7.2. Betalning av produkter och tid sker månadsvis.
  - 7.3. Betalningsvillkor för hårdvara är tio (10) dagar netto.
  - 7.4. Betalningsvillkor för övrigt är trettio (30) dagar netto.
  - 7.5. Dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen, med en årlig ränta på 24,00% beräknat från förfallodagen och tills dess att betalning fullgjorts.
  - 7.6. Påminnelseavgift är 60 kr.
  - 7.7. Avgift för inkassokrav är 180kr.
  - 7.8. Upprättande av amorteringsplan 170kr.
  - 7.9. Vid återaktivering av Kundens tjänster tillkommer en administrationsavgift om 150 kr.
  - 7.10. Om betalning ej gjorts senast på förfallodagen kommer AID att skicka påminnelse samt har rätt att överlåta fordringen för indrivning till annan part samt omgående stänga ner eventuella tjänster som Kund abonnerar. Detta gäller om inget annat betalningsvillkor avtalats.
8. Begränsning av ansvar
  - 8.1. AID ansvarar inte för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd,

- brand, naturkatastrof, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller oavsett om AID själv vidtar eller är föremål för sådan konfliktåtgärd. AID ansvarar inte heller för skada som beror på: 1) fel eller avbrott hänförliga till Kunden, 2) avbrott eller annan störning i automatisk databehandling, dataöverföring, telekommunikationer, annan elektronisk kommunikation, eller 3) fel i telefonförbindelser eller i teknisk utrustning som tillhör annan än AID och som AID inte har kontroll över. Om hinder föreligger för AID att utföra tjänster eller tillhandahålla service på grund av omständighet som anges i första stycket, får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört.
- 8.2. AID ansvarar heller inte för skada som uppkommit i andra fall, om AID varit normalt aktsam. AID ansvarar inte i något fall för förlust av data eller indirekt skada (såsom omsättningsförlust, förlorad vinst eller andra följdskador), om inte skadan orsakats uppsåtligt av AID eller genom AID grova vårdslöshet. Vidare är AID:s ansvar under alla förhållanden begränsat till det totala arvode som AID erhållit från Kund, om inte skadan orsakats uppsåtligt av AID eller genom AID grova vårdslöshet.
- 8.3. AID ansvarar inte för eventuella merkostnader som uppstått på grund av felaktiga eller bristfälliga uppgifter som har lämnats av Kund och/eller av Kund hänvisad tredje part.
- 8.4. AID ansvarar inte för utrustning eller lösningar tillhandahållna av Kunden själv eller tredje part. Om tredjepartsprodukter upphör eller ändras på ett sätt som påverkar tjänster för Kunden ska AID vara behjälplig med att finna alternativ lösning. Alla kostnader i samband med sådant upphörande, ändring eller finande av alternativ lösning ska i alla avseenden bäras av Kunden.
9. Kreditupplysning
- 9.1. 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 alternativt att Kunden erlägger betalning i förskott.
10. Avgifter
- 10.1. AID debiterar 45 SEK i faktureringskostnad vid varje fakturatillfälle vid pappersfaktura.
- 10.2. AID debiterar miljöavgift för hantering och återvinning av elektronik som AID ombeds omhändertata från Kund enligt "Bilaga B – Tjänsteprislista".
11. Privatkopieringsersättning
- 11.1. AID Solutions säljer enbart till företag och tar därmed inte ut privatkopieringsersättning enligt upphovsrättslagen. Företaget (Kunden) intygar att verksamheten enbart använder produkterna inom den egna rörelsen för professionella ändamål.
12. Äganderättsförbehåll
- 12.1. AID förblir ägare av beställda produkter tills dess de har blivit fullt betald av Kunden. Kunden äger inte rätt att sälja produkterna vidare eller på annat sätt rättsligt eller faktiskt förfoga över dessa så att AID:s återtaganderätt äventyras förrän produkterna till fullo betalats. Kunden får inte under denna tid avlägsna märkning på produkterna utvisande att AID äger produkterna.
- 12.2. Vid bristande betalning äger AID rätt att återta varan.
13. Utmätning
- 13.1. Blir produkterna under kredittiden föremål för utmätning, kvarstad eller annan säkerhetsåtgärd skall Kunden upplysa utmätningspersonen om AID äganderättsförbehåll och styrka detta genom att uppvisa köpeavtalet samt omedelbart underrätta AID.
14. Immateriella rättigheter
- 14.1. För resultat, programvaror eller andra produkter levererade av tredje part gäller licensvillkor m.m. enligt separat avtal med berörd leverantör.
- 14.2. Ingen av parterna i avtalet förutsätts överlåta några immateriella rättigheter som parterna ägde innan detta avtal ingicks om inget annat avtalats separat.
- 14.3. Samtliga rättigheter, däribland upphovsrätten, till programvaror, inklusive källkod och annat tillhörande material m.m., som Kunden får tillgång till genom tjänster levererade av AID tillhör AID. Kunden erhåller en icke-exklusiv rätt att under avtalstiden och för avtalat ändamål för egen del nyttja och för detta ändamål modifiera och mångfaldiga resultatet från den av AID utförda tjänsten.
15. Invändningar
- 15.1. Invändningar mot faktura skall göras skriftligen inom tio (10) dagar från det att Kund mottagit fakturan. Har Kund i tid invänt mot fakturan och anført en saklig grund mot debiteringen, skall AID medge anstånd med betalningen av det tvistiga beloppet. Medges anstånd utgår dröjsmålsränta på den del av det tvistiga beloppet som Kunden är skyldig att betala.
16. Kampanjer
- 16.1. Tillfälliga kampanjer gäller ej befintliga kunder om inget annat anges i själva kampanjen.
17. Prisjusteringar
- 17.1. AID förbehåller sig rätten att införa prisändringar under tjänsteperioden förutsatt att 3 månaders föregående varsel givits Kunden och grundas på den första kalenderdagen följande månad då varsel utgick. Extra kostnader som AID ådrar sig genom sina leverantörer som är relaterade till avtalet skall ligga till grund för direkta prisändringar.
- 17.2. AID reserverar sig för justeringar av priser för hårdvara och mjukvara i händelse av betydande kursförändringar för valutakurser gentemot kronan eller på grund av omständigheter som AID ej kan råda över.
- 17.3. I händelse av att det uppstår ändringar i skattereglerna och avgifter implementeras av myndigheterna, eller om det inträffar en stor ändring i procedurerna i den allmänna sektorn, som påverkar avtalets fullbordan, skall Kunden stå för de ökade kostnaderna.
- 17.4. AID har rätt att årsvis indexjustera priser enligt SCB:s Labour Cost Index (LCI) för tjänstemän inom näringsgren J - "Informations- och kommunikationsverksamhet".
- 17.5. Kunden erinras även om att prisjusteringar kan följa av separata avtal med Kunden, omständigheter hänförliga till Kunden samt separata avtal med leverantörer av

- tredjepartsprodukter eller på grund av att sådana avtal upphör eller ändras (jfr punkt 2.3 och 8.4).
18. Behandling av personuppgifter och annan hantering av information
    - 18.1. Personuppgifter som lämnas av Kunden under Avtalet eller i samband med Kundens köp och användning av tjänster från AID eller insamlas av AID kommer att behandlas av AID för administration och AID fullgörande av ingångna avtal med Kunden samt för AID genomförande av åtgärder och tjänster som Kunden har begärt innan och efter avtal träffats. AID kommer även att behandla personuppgifter i den mån detta krävs för att AID ska kunna fullgöra sina skyldigheter enligt lag eller myndigheters föreskrifter. De personuppgifter som AID behandlar kan även komma att användas som underlag för AID marknads- och kundanalyser, affärs- och metodutveckling samt statistik. Kunden åtar sig, i den mån detta krävs, tillse att erforderliga samtycken till behandling av de personuppgifter som AID behandlar föreligger.
    - 18.2. Om Kunden önskar information om vilka personuppgifter rörande Kunden som AID behandlar, kan Kunden lämna eller skicka en skriftlig – av Kunden undertecknad – begäran om detta till AID till: AID Solutions Väst AB, Att: Personuppgiftsansvarig, Magasinsgatan 5, 434 37 Kungsbacka. Kunden kan även till samma adress anmäla om Kunden inte önskar ta emot direktreklam från AID eller begära att AID ska rätta felaktig eller ofullständig personuppgift.
    - 18.3. I den mån AID agerar personuppgiftsbiträde för Kunden ska AID tillse att behandlingen av personuppgifterna sker i enlighet med svensk personuppgiftslagstiftning samt att personuppgifterna enbart behandlas för den personuppgiftsansvariges (Kundens) räkning i enlighet med avtal mellan parterna och Kundens instruktioner (vilket för tydlighetens skull skall innebära att behandlingen endast sker för det ändamål som den personuppgiftsansvarige har bestämt). AID ska i förekommande fall även implementera tillräckliga tekniska och organisatoriska åtgärder i syfte att säkerställa att personuppgifterna inte behandlas på ett otillåtet eller olagligt sätt. Kunden åtar sig att, i den mån det krävs för utförandet av AIDs tjänster, tillse att det finns erforderliga samtycken från berörda individer, för överföring av personuppgifter utanför EES (tredje land).
    - 18.4. AID får utse underleverantör(er) för behandling av personuppgifter för Kundens räkning (personuppgiftsbiträde). AID garanterar att sådan underleverantörs behandling sker med beaktande av de skyldigheter som AID har att beakta under punkt 18. Om AID utser en underleverantör för behandling av personuppgifterna ska AID utan dröjsmål informera Kunden om sådan underleverantörs identitet och, på Kundens begäran, var personuppgifterna kommer att behandlas, samt annan relevant information som är hänförlig till denne såsom kopia på avtalet mellan AID och underleverantören.
  19. Ändring av villkor
    - 19.1. Dessa allmänna villkor gäller tills vidare. Ändring i dessa villkor meddelas Kund minst en (1) månad innan de träder i kraft. AID äger rätten att meddela nya villkor via Kunds angivna e-postadress eller annat sätt som AID finner lämpligt.
  20. Avtalsvillkor
    - 20.1. Om en fråga inte regleras i dessa allmänna villkor eller ifall det förekommer motstridiga uppgifter mellan av parterna träffade avtal inklusive bilagor gäller dessa i följande inbördes ordning:

I första hand gäller mellan parterna träffat service- & tjänsteavtal.  
I andra hand gäller AIDs offert.  
I tredje hand gäller dessa allmänna villkor.
  21. Meddelande
    - 21.1. Genom att Kund accepterar avtalsvillkoren godkänner Kund att meddelanden, information, erbjudanden och nyheter från AID görs via e-post eller vanligt post.
    - 21.2. Meddelande om avtalsförändringar och/eller prisändringar kommer att göras via e-post, vanlig post alternativt AIDs hemsida.
  22. Förtida upphörande
    - 22.1. Part äger rätt att säga upp samtliga avtal mellan parterna till omedelbart upphörande a) om den andra parten är föremål för ansökan om konkurs, ger in ansökan om företagsrekonstruktion, träder i likvidation, inställer sina betalningar eller annars är på obestånd eller annars avvecklar verksamheten; eller b) om den andra parten i väsentligt hänseende bryter mot bestämmelserna i avtal mellan parterna, och, om rättelse är möjlig, inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar efter det att begäran om rättelse kommit Parten tillhanda.
    - 22.2. Uppsägning enligt ovan ska göras utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas har blivit känd för parten eller borde ha blivit känd för parten.
    - 22.3. AID har vidare rätt att säga upp samtliga avtal mellan parterna 30 dagar efter det att AID skriftligen begärt att Kunden ska betala förfallet belopp och full betalning av detta belopp inte erlagts. AID har även rätt att avbryta fortsatt arbete till dess full betalning erlagts. AIDs rätt till ersättning kvarstår oaktat avtalet sägs upp eller arbetet avbryts.
  23. Tvist
    - 23.1. Tvister som uppstår i anledning av detta avtal 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 Göteborg och språket svenska. Svensk lag skall tillämpas på tvisten. Skiljeförfarandet, inklusive skiljedomen, ska vara föremål för sekretess.