

---

# Allmänna Villkor

Gällande fr.o.m 22 jan 2021

---

## 1. Allmänt

Dessa allmänna villkor reglerar de tjänster som finns beskrivna i avtalet och som tillhandahålls av Ballou Internet Services AB, härafter kallad leverantören, till Kunden. För det fall att det i avtalet eller till avtalet hörande bilagor finns bestämmelser som avviker från dessa allmänna villkor skall avtalets bestämmelser och till avtalet hörande bilagor äga företräde.

Om inte annat särskilt överenskommits utgör dessa allmänna villkor en integrerad del av avtalet mellan parterna. Kund kan vara myndig fysisk person eller juridisk person. Är fysisk person inte myndig är dennes målsman ansvarig och skall därmed även underteckna avtalet mellan parterna.

## 2. Tjänster

Tjänsten skall tillhandahållas i enlighet med vad avtalats. Leverantören äger rätt att göra tillägg till, ta bort eller förändra de tjänster som avtalats när som helst och från tid till annan, om tilläggen eller förändringarna skäligen inte innebär annat än en mindre olägenhet för Kunden. Leverantören får företa andra förändringar i tjänsten tre månader efter att Kunden underrättats därom. Kunden har då rätt att senast vid förändringens ikraftträdande säga upp tjänsten till upphörande vid dagen för förändringens ikraftträdande.

Kunden äger inte rätt att göra några andra påföljder gällande vid Leverantörens förändringar än vad som anges i denna punkt. Kunden äger rätt att beställa andra tjänster eller ytterligare tillägg till avtalade tjänster. I detta fall skall dessa beställningar skriftligen meddelas Leverantören. I de fall Leverantören har möjlighet att erbjuda dessa andra tjänster eller tillägg utgår extra kostnader enligt vid tid gällande prislista eller enligt annan överenskommelse.

Leverantören äger rätt att från tid till annan ändra programvara och utrustning och/eller installera nya releaser och versioner av Leverantörens tillhandahållna tjänster.

Det är inte tillåtet att ha större mängder filer liggande för nedladdning eller visning. Ballou förbehåller sig rätten att avgöra när material används för ovan nämnda och förbehåller sig även rätten att ta bort materialet. Om materialet raderas har kunden inte rätt att kräva skadestånd av Ballou

Leverantören är en återförsäljare av volymlicenser till Microsoft. Leverantören tar inget ansvar för förändringar rörande Microsoftprodukter och licenser (inklusive men inte begränsat till förändringar som gör att Microsoftprodukter eller tjänster blir osupporterade; når sitt End of Life; kräver modifieringen eller justering; eller i övrigt påverkar funktion och prestanda för tjänsten) gjorda av partners eller kunder.

Partner och kund till Leverantören ska inte installera några Microsoftprodukter eller tjänster (inklusive men inte begränsat till; SQL Server, SharePoint eller Office) på tjänst eller produkt från Leverantören som inte är licensierad genom Leverantören.

Leverantören kan stänga av eller avbryta tjänst i del eller helhet om denna klausul inte efterföljs. Vidare så ska partner eller kund hålla Leverantören skadelös mot alla skulder, kostnader, avgifter, utgifter, böter, straffavgifter, skador och/eller förluster som uppstår, betalas eller på annat sätt uppkommit genom att partner eller kund brutit mot denna klausul.

### 2.1 Drift och underhåll

I händelse av driftavbrott eller andra trafikhindrande fel åtar sig Leverantören att skyndsamt efter felanmälan påbörja felavhjälpning. Felanmälan skall ske till supportavdelningen. Leverantörens ansvar vid driftavbrott gäller inte när felet helt eller delvis kan hänföras till Kunden eller annat som ligger utanför Leverantörens kontroll. Kan felet helt eller delvis hänföras till Kunden äger Leverantören rätt att debitera skäligen kostnader för nedlagd tid enligt vid var tid gällande prislista. Som driftavbrott skall inte anses avbrott som sker under tid för planerat underhåll av nät eller annan utrustning. Underhåll skall av Leverantören utföras på tider som minimerar risken för minskad åtkomst för Kunden. Vid omfattande åtgärder skall Kunden aviseras innan åtgärder vidtages.

Återbetalning kan ske då tillgänglighet enligt SLA för tjänsten inte uppfyllts. Kunden kan ha rätt till återbetalning av Kundens månadsavgift i proportion till den tid som störningen eller avbrottet varat. Skriftlig begäran om återbetalning skall inkomma till Leverantören senast en månad efter återställande av aktuellt driftavbrott.

Kunden äger inte rätt att göra andra påföljder gällande vid brist i garanterad tillgänglighet än vad som anges i denna punkt.

### **3. Leverantörens åtaganden**

Leverantören åtar sig att:

- 1) tillhandahålla tjänsten enligt vad som avtalats;
- 2) fullgöra sina åtaganden enligt gällande lagar och förordningar;
- 3) utföra tjänsten på ett fackmannamässigt sätt.

### **4. Kundens åtaganden**

Kunden åtar sig från tid till annan att:

- 1) tillse att innehållet i tjänsten uppfyller de krav som framgår av punkten 11 nedan och/eller i övrigt har avtalats;
- 2) använda tjänsten i enlighet med vad som avtalats samt enligt gällande lagar, regler och förordningar;
- 3) säkerställa att tredje part inte äger rätt att ta bort eller förändra Kundens tillgångar från Leverantörens driftställe i enlighet med avtalade villkor;
- 4) följa de av Leverantören från tid till annan meddelade föreskrifterna gällande drifthalen;
- 5) ej nyttja resurser eller söka obehörig åtkomst till Leverantörens system, vilka inte är avsedda för Kunden;
- 6) i rätt tid betala förfallna avgifter.
- 7) Ha uppdaterade kontaktuppgifter på Mina Sidor

### **5. Dröjsmål**

Leverantören är i dröjsmål när driftsättning infaller senare än sju (7) arbetsdagar efter avtalad tidpunkt samt detta inte beror på Kunden och/eller omständigheter utanför Leverantörens kontroll. Är Leverantören i dröjsmål är Kunden berättigad till skälig ersättning. Ersättningen beräknas på installationsavgiften varvid ett belopp motsvarande tio (10) procent på denna summa skall utgå för varje påbörjad försenad vecka. Ersättningen är begränsad till hela installationsavgiften för den ifrågavarande tjänsten. Är Leverantören i dröjsmål mer än 8 veckor, får Kunden säga upp avtalet med omedelbar verkan. Kunden äger inte rätt att göra några andra påföljder gällande vid Leverantörens dröjsmål än vad som anges i denna punkt.

Leverantören äger rätt att debitera Kunden för skäliga kostnader som kan hänföras till dröjsmål orsakade av Kunden.

### **6. Avgifter**

Alla avgifter är beräknade i SEK och exklusive lagstadgad mervärdesskatt (moms). Avgifter kan bestå av rörliga, fasta eller engångsavgifter.

Har inte fast pris uttryckligen avtalats äger Leverantören rätt att löpande justera priset. Avgiftsjustering skall på lämpligt sätt aviseras i förväg. Leverantören äger alltid rätt att med omedelbar verkan höja avgifter om höjningen är hänförlig till förändring av valutakurser eller andra omständigheter som ligger utanför Leverantörens kontroll och som påverkar kostnaden för den avtalade tjänsten.

Om Kunden inte har utnyttjat beställd tjänst på grund av försening eller omständighet hänförlig till Kunden, befriar detta inte Kunden från betalningsskyldighet, utöver vad som angivits i punkten 5 ovan. Om inte annat följer av avtalet, medger Kunden Leverantören att debitera avgifter då tjänsten är driftfärdig eller från det tidigare datum då Kunden börjat utnyttja tjänsten.

Vid betalning av tjänst med paperfaktura tillkommer fakturaavgift.

### **7. Betalning**

Rörliga avgifter faktureras månadsvis i efterskott. Fasta avgifter faktureras månadsvis i förskott, om inte annat avtalats.

Betalningsvillkor är 30 dagar netto om ej annat överenskommits. Har full betalning inte skett senast tio (10) dagar efter det att påminnelse tillsänts Kunden äger Leverantören att med omedelbar verkan stänga avtalade tjänster tills full betalning sker.

---

## **Ballou - Hosting Intelligence**

Ronnebygatan 36, SE-371 33 Karlskrona  
Telefon: +46 455 555 88  
Fax: +46 455 555 89

WWW: <https://www.ballou.se>  
E-post: [support@ballou.se](mailto:support@ballou.se)

Vid försenad betalning utgår en årlig dröjsmålsränta om femton (15) procent, från förfallodagen till dess full betalning sker. Leverantören äger dessutom rätt att debitera lagstadgade påminnelseavgifter och eventuella inkassoavgifter.

*Vid utebliven betalning avslutas tjänsten automatiskt ca 60 dagar efter förfalldatum, om inte annat anges på fakturaunderlaget.*

Om Kunden byter faktureringsadress åligger det kunden att uppdatera dessa uppgifter. Leverantören äger rätt att utföra kreditupplysning på Kunden innan beställd tjänst startas. Leverantören kan begära att Kunden, som säkerhet för beställda tjänster, löpande betalar både rörliga och fasta avgifter minst två (2) månader i förskott, varvid eventuell avräkning i efterskott sedan sker mot faktisk kostnad. Kunden skall snarast meddela Leverantören om faktura anses felaktig. Sker detta inte inom skälig tid (senast 10 dagar efter fakturadatum) förlorar Kunden rätt att göra invändning mot faktura.

Vid val av kortbetalning vid beställning av abonnemangstjänst godkänner Kunden automatiskt löpande debitering via angivet betal-/kreditkort för aktuellt avtal. Vid val av kortbetalning skickas information om fakturaunderlag via e-post. Underlag finns tillgängligt för kund i leverantörens kundportal.

## **8. Ångerrätt**

Kund som är konsument äger möjlighet att frånträda avtalet inom fjorton (14) dagar från det att avtalet ingicks ("Ångerfristen") (Distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) ("Distansavtalslagen")). Meddelande om att Kunden önskar utöva sin ångerrätt och därmed frånträda avtalet skall framställas skriftligen till Leverantören inom Ångerfristen.

För webshotellkunder (inkl. tilläggstjänster) gäller alltid 14 dagars ångerrätt. Ångerrätt kan ej nyttjas vid köp av domännamn.

För övriga tjänster så gäller att Kunden endast har rätt att utnyttja sin ångerrätt fram till dess att Leverantören påbörjat leverans av tjänsten. I det fall Kunden fortsatt önskar säkerställa sin rätt att frånträda avtalet inom Ångerfristen måste kunden avtala om leverans av tjänsten efter Ångerfristens utgång.

## **9. Immateriella tillgångar**

Alla immateriella rättigheter till utrustning, mjukvara, manualer eller annan egendom och information som tillhandahålls av Leverantören, är och förblir Leverantörens, eller dess licensgivares, egendom. Kunden erhåller genom avtalet en begränsad, icke-exklusiv och icke överlåtbar eller upplåtbar rätt att använda den mjukvara som görs tillgänglig för Kunden för Kundens användning av beställda tjänster.

Kunden äger ej rätt att duplicera eller på annat sätt kopiera Leverantörens mjukvara.

## **10. Risken för förmedlad information**

Leverantören är inte ansvarig för förlust eller förvanskning av den information som förmedlas elektroniskt genom tjänsten. Leverantören är inte skyldig att ta säkerhetskopia av den information som överförs från Kunden till Leverantören.

## **11. Ansvar för förmedlat informationsinnehåll**

Kunden ansvarar gentemot Leverantören för att information som har överförts till eller hanteras inom tjänsten ej utgör intrång i tredje mans rätt eller på något annat sätt står i strid med gällande lagstiftning eller är att betrakta som stötande och/eller oacceptabel eller kan skada Leverantören eller annan.

Leverantören har rätt att omgående förhindra fortsatt spridning av information i tjänsten och/eller fortsatt användning av tjänsten vid brott mot ovanstående. Leverantören har rätt att ta del av all information som överförs eller lämnats till tjänsten för att kunna fullgöra sådan rättighet.

## **12. Registrering av användare**

Leverantören för logg över tjänstens användning i den utsträckning det är tillåtet enligt gällande lagstiftning.

### **13. Leverantörens skadeståndsansvar**

Leverantörens ansvar för tjänsten omfattar inte fel som är av mindre betydelse för tjänstens avsedda användning eller som inte skäligen kan anses innebära annat än ringa olägenhet för Kunden. Leverantören ansvarar för skador som orsakats genom försummelse av Leverantören eller av Leverantören anlitad underleverantör. Leverantören ansvarar inte i något fall för indirekt skada såsom utebliven vinst eller nytta, minskad produktivitet/produktion eller andra affärsförluster som Kunden kan tänkas göra. Leverantören ansvarar inte heller för skada på tredje mans egendom, hinder att uppfylla åtagande gentemot tredje man eller annan skada som inte rimligen kunnat förutses av Leverantören.

### **14. Kundens skadeståndsansvar**

Kunden skall hålla Leverantören skadeslös från krav riktade mot Leverantören från tredje man till följd av information som Kunden ansvarar för enligt punkten 10 ovan.

### **15. Hävningsgrunder**

Om part gör sig skyldig till kontraktsbrott och ej vidtagit rättelse senast tjugo (20) dagar efter det att skriftliga anmaning lämnats av den andra parten, äger den senare rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp. Part har rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet om den andra parten inställt betalningarna, inlett ackordsförhandlingar, är i likvidation, gått i konkurs eller visar andra klara tecken på obestånd.

### **16. Force Majeure**

Parterna är befriade från påföljd om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständigheter som part rimligen inte kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständigheter avses bl.a. arbetskonflikt, krig, blixtnedslag, eldsvåda, extrema väderförhållanden, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, brist på transporter, energi eller annan liknande omständighet. Om ett force majeure läge inträffar skall vederbörande part meddelas så att rådande omständigheter tas i beaktande gällande dess skyldigheter.

### **17. Överlåtelse av avtal**

Kundens överlåtelse av avtalet får endast ske efter skriftligt godkännande från Leverantören och ny avtalspart. Leverantören äger rätt att överlåta rätten att mottaga betalning enligt detta avtal samt att överlåta avtalet i samband med fusion, förvärv eller annan omstrukturering av Leverantörens verksamhet. Parterna äger rätt efter skriftligt meddelande överlåta avtalet till ett bolag som part kontrollerar, eller till bolag som kontrollerar part eller till bolag som tillsammans med sådant tidigare nämnt bolag kontrollerar part, förutsatt att överlåtande part fortsatt är solidariskt ansvarig för skyldigheterna i avtalet.

### **18. Sekretess**

Parterna förbinder sig att för utomstående inte avslöja sådan information som endera part erhållit och är att betrakta som affärshemligheter eller på annat sätt är konfidentiell. Parterna skall också vidtaga erforderliga åtgärder för att förhindra att sådan information sprids eller avslöjas till tredje part av anställda hos endera part.

### **19. Ändring av Villkor**

Dessa allmänna villkor gäller tillsvidare om annat inte avtalats. Leverantörens villkorsändringar skall aviseras med minst en (1) månads varsel. Om avtalsändring är till väsentlig nackdel för Kunden äger Kunden rätt att säga upp avtalet med verkan från det att ändringen träder i kraft. En sådan uppsägning kan ske senast vid sistnämnda datum.

### **20. Avtalsperiod**

Avtalet gäller från den dag avtalet undertecknats av båda parter eller från tid för beställning via Leverantörens publika beställningsrutin.

För tjänster som är avtalade genom offert/skriftligt avtal gäller första fakturadatum som effektiv avtalsstart.

Avtalets bindningsperiod är detsamma som fakturaperiod för tjänsten (månad, kvartal eller år) om inget annat avtalats.

Vid utebliven betalning förbehåller sig leverantören att avsluta och plocka bort aktuell tjänst.

Uppsägning utförs av Kunden via leverantörens kundportal, Mina Sidor.

Har inte avtalet sagts upp av endera parten senast en (1) månad innan nästkommande fakturaperiod förlängs avtalet automatiskt med samma fakturaperiod. Återbetalning medges ej.

## **21. Konsekvenser av avtalets upphörande**

När avtalet upphör förfaller också Kundens rätt att nyttja Leverantörens tjänster. När avtalet sägs upp är Kunden skyldig att snarast återlämna / avinstallera den av Leverantören eventuellt tillhandahållna programvaran för tjänsten, samt att skriftligen bekräfta att så har gjorts.

## **22. Tvist**

Tvist angående tillämpningen eller tolkning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall, om Kunden är en näringsidkare, avgöras av skiljemän enligt svensk lag. Om vid tvist värdet av vad som yrkats uppenbart inte överstiger tio (10) gånger det vid tiden för påkallandet av skiljeförfarandet gällande basbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring skall tvisten avgöras av ensam skiljeman. Leverantören äger utan hinder av ovanstående rätt att föra talan inför allmän domstol eller kronofogdemyndighet när talan rör obetalda fordringar för avtalade tjänster. Om Kunden är en konsument skall tvist avgöras av svensk allmän domstol. På avtalet skall svensk lag tillämpas.

## **23 Domännamn**

**23.1** För .SE & .NU-domännamn gäller Internetstiftelsens allmänna villkor. Detta avtal finns att tillgå på Internetstiftelsens hemsida <https://internetstiftelsen.se/>. I och med godkännandet av detta avtal så godkänns även Internetstiftelsens villkor.

**23.2** Kunden är skyldig att ha aktuella kontaktuppgifter för sin domän.

**23.3** Leverantören skriver sig alltid som Admin, Tech och Billing kontakt vid registreringar av domännamn.

**23.4** Leverantören garanterar inte att domänen är registrerad förens en bekräftelse har skickats ut till kund via e-post. Ifall att Leverantören misslyckas att erbjuda domänen har Kunden rätt att registrerad en ny domän till samma värde.

**23.5** Ersättning vid förlorad domän kan aldrig överstiga faktiskt betald summa under perioden domänen har varit registrerad med Leverantören.

**23.6** Leverantören registrerar inga domäner förens betalningen av fakturan har inkommit till oss.

### **23.7 .SE-Domäner**

För SE-domännamn gäller Internetstiftelsens allmänna villkor. Detta avtal finns att tillgå på Internetstiftelsens hemsida <https://internetstiftelsen.se/>. I och med godkännandet av detta avtal så godkänns även Internetstiftelsens villkor.

### **23.8 Domäner med autoförnyelse**

Leverantören har rätt att kräva ersättning för förnyelse av domän om uppsägning inte inkommit 4v innan domänen löper ut. Kostnaden är enligt de villkor som ICANN, eller annan toppdomän-registrar kräver av Ballou.

Subregistrar: Ballou Internet Services AB

Registrar: NameISP AB / Ballou Internet Services AB

Registry: IIS