

REMES INVEST AB

Allmänna villkor

Tjänster för företag och organisationer

GILTIGA FR.O.M.

2024-12-01

OMFATTNING

21 avsnitt

GÄLLER

Juridiska personer

01 Inledande bestämmelser

- 1.1 Dessa villkor är tillämpliga när Remes Invest AB ("Leverantören") tillhandahåller tjänster till företag, organisationer eller andra juridiska personer ("Kunden").
- 1.2 De tjänster som levereras specificeras i det avtal som träffas mellan Leverantören och Kunden ("Avtalet").
- 1.3 Bestämmelser i Avtal och tillhörande bilagor har företräde framför specifika tjänstevillkor, vilka i sin tur har företräde framför dessa allmänna villkor.
- 1.4 Om privatpersoner erhåller tillgång till konsumenttjänster inom ramen för Avtalet ska Leverantörens villkor för privatkunder tillämpas för dessa tjänster.

02 Begreppsförklaringar

- 2.1 Med **Fastighet** menas den fasta egendom som anges i Avtalet.
- 2.2 Med **Kundens lokaler** avses utrymmen som ägs, hyrs eller på annat sätt disponeras av Kunden där Leverantören ska utföra Tjänst.
- 2.3 Med **Slutanvändare** avses fysisk person, företag eller annan som nyttjar Tjänsten.
- 2.4 Med **Leverantörens Nätverk** avses de kommunikationsnät som Leverantören äger eller förfogar över.
- 2.5 Med **Tjänst** avses den eller de tjänster som specificeras i Avtalet.
- 2.6 Med **Kundens utrustning** avses hårdvara och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Kunden.
- 2.7 Med **Leverantörens utrustning** avses hårdvara och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Leverantören.
- 2.8 Med **Ordinarie supporttid** avses de öppettider som vid var tid gäller för Leverantörens kundtjänst.

03 Avtalets giltighetstid

- 3.1 Tjänstens bindningstid framgår av Avtalet och börjar löpa från den dag Tjänsten levereras. Leveransdatum anges i Avtalet eller i orderbekräftelse från Leverantören.
- 3.2 Uppsägningstiden är tre (3) månader. Efter bindningstidens utgång förlängs Avtalet automatiskt med tre (3) månader i taget.
- 3.3 Uppsägning av Avtalet ska göras skriftligen.
-

04 Leverantörens förpliktelser

- 4.1 Leverantören äger rätt att anlita underleverantörer för fullgörande av sina åtaganden och ansvarar för underleverantörens arbete såsom för eget.
- 4.2 Efter Avtalets undertecknande ska Leverantören utreda förutsättningarna för att leverera Tjänsterna. Leverantören ska underrätta Kunden innan önskat leveransdatum om förutsättningar saknas och har då rätt att omedelbart häva Avtalet, utan att någon part kan rikta ersättningsanspråk mot den andra. Leverantören eftersträvar att leverera till önskat datum, men slutligt leveransdatum kan variera beroende på omständigheterna i det enskilda fallet.
-

05 Kundens förpliktelser

- 5.1 Kunden ansvarar för eventuell skadegörelse på eller tillgrepp av Leverantörens utrustning som förvaras i Kundens lokaler.
- 5.2 Kunden ansvarar för att erforderliga tillstånd från myndigheter och tredje part finns avseende Kundens lokaler.
- 5.3 Kunden ska utan kostnad ge Leverantören tillgång till nödvändigt utrymme i Kundens lokaler för leverans av Tjänster, inklusive elektricitet samt värme och kyla.
- 5.4 Kunden ska tillhandahålla Leverantören sådan information som Leverantören bedömer nödvändig för leverans och felsökning av Tjänsterna.
- 5.5 Kunden äger inte rätt att använda Leverantörens firma, varumärke eller andra kännetecken i marknadsföring utan Leverantörens skriftliga medgivande.
- 5.6 Kunden får inte vidareförsälja eller dela Tjänsten med andra företag utan särskilt avtal. Vid överträdelse har Leverantören rätt att omförhandla Avtalet.
-

06 Kundens utrustning

- 6.1 Kundens utrustning ska uppfylla gällande lagstiftning och Leverantörens anvisningar. Kunden ansvarar för fel eller brister i Kundens utrustning.
- 6.2 Kunden ansvarar för skydd mot obehörig åtkomst till Kundens utrustning och system.
-

-
- 6.3 Leverantören har rätt att till tredje part lämna ut sådan information om Kundens utrustning som är nödvändig för leverans av Tjänsterna.

07 Underhåll

- 7.1 Leverantören genomför regelbundet förebyggande underhållsåtgärder. Sådant underhåll ska om möjligt ske under helger och utanför Ordinarie supporttid.
- 7.2 Leverantören ska meddela Kunden om planerat underhåll via e-post, telefon eller SMS. Vid underhåll som kan medföra väsentlig olägenhet för Kunden ska Leverantören meddela Kunden minst sju (7) dagar i förväg.

08 Åtgärdande av fel

- 8.1 Med fel avses avbrott eller störning i Tjänsten som hindrar Kunden från att använda den i rimlig utsträckning.
- 8.2 Leverantören ska under Ordinarie supporttid utan kostnad för Kunden åtgärda fel som Leverantören ansvarar för. Felsökning och felavhjälpning ska i första hand ske på distans.
- 8.3 Vid fel som Leverantören inte ansvarar för har Leverantören rätt att debitera avgift för felsökning och åtgärd enligt vid var tid gällande prislista. Sådana fel inkluderar bland annat:
- a. Kundens eller underleverantörs vårdslöshet.
 - b. Utrustning som inte är godkänd av Leverantören.
 - c. Underlåtenhet att följa anvisningar för användning av Tjänst.
 - d. Ändring, reparation eller anslutning utförd av tredje part.
- 8.4 Leverantören ska meddela Kunden via telefon, SMS eller e-post när ett fel åtgärdats.
- 8.5 Vid omfattande fel ska Leverantören löpande informera Kunden. När omfattande fel åtgärdats ska Leverantören på Kundens begäran skriftligen rapportera orsak och vidtagna åtgärder.

09 Garanterad tillgänglighet och servicenivå

9.1 För Tjänsterna gäller följande servicenivå om inte annat anges i Avtalet:

SERVICENIVÅ	BRONS / STANDARD
Garanterad drifttid	99,8 %
Felanmälan e-post	Dygnet runt
Felanmälan telefon, vardagar 08-17	Ja
Felanmälan telefon, jour dygnet runt	Nej
Svarstid vardagar 08-17	4 timmar
Genomsnittlig åtgärdsstid	8 timmar

9.2 Otillgänglig tid mäts på samtliga av Kunden anmälda fel från det att felanmälan inkommit till Leverantören och fram till att Leverantören rapporterat felet som åtgärdat, med undantag för fel som beror på planerat underhåll eller omständigheter enligt punkt 15.

9.3 Drifttiden beräknas på årsbasis (365 dagar, 24 timmar per dygn).

9.4 Vid beräkning av drifttid inkluderas inte:

- Otillgänglig tid orsakad av planerade underhållsarbeten.
- Otillgänglig tid orsakad av Kundens agerande eller utrustning.
- Otillgänglig tid orsakad av större fel utanför Leverantörens kontroll.

9.5 Om Leverantörens åtagande om drifttid inte uppfylls och det beror på Leverantören ska Leverantören efter skriftlig begäran utge kompensation till Kunden.

9.6 Kompensation utgår för varje påbörjad tiondels procentenhet som avvikelse sker från avtalad garanterad drifttid, med 5 % av Tjänstens kvartalsavgift exklusive mervärdesskatt. Högsta kompensationsbelopp per tolv månaders period är en (1) månadsavgift för berörd Tjänst.

9.7 Leverantören får betala kompensation genom kreditering av avgifter som infaller närmast efter att rätt till kompensation konstaterats. Begäran om kompensation ska framställas skriftligen senast tre (3) månader efter det att Kunden upptäckt eller borde ha upptäckt de förhållanden som kravet grundas på.

9.8 Kunden har inte rätt till kompensation eller ersättning för skada som beror på omständighet utanför Leverantörens kontroll och vars följd inte skäligen kunnat undvikas, såsom atmosfäriska eller tekniska störningar, arbetskonflikt, blixtnedslag, strömavbrott, pandemi, brand, krig, naturkatastrof eller myndighetsåtgärd.

10 Ändringar i Tjänsten

10.1 Leverantören har rätt att helt eller delvis ändra Tjänstens omfattning och innehåll på grund av ändrade förhållanden utanför Leverantörens kontroll.

-
- 10.2 Om det är skäligen möjligt ska Leverantören informera Kunden minst en månad innan ändring träder i kraft.
-
- 10.3 Om ändringen är till väsentlig nackdel för Kunden har Kunden rätt att skriftligen säga upp Tjänsten inom tre (3) månader från meddelande om ändring.
-

11 Avgifter, fakturering och betalning

- 11.1 Kunden ska betala överenskommen avgift för Tjänst, tilläggstjänster och hårdvara i enlighet med Avtalet eller vid var tid gällande prislista.
-
- 11.2 Utöver avgiften ska Kunden betala mervärdesskatt och andra offentliga pålagor.
-
- 11.3 Fakturering sker kvartalsvis i förskott.
-
- 11.4 Kunden ska betala faktura inom tjugo (20) dagar från fakturadatum.
-
- 11.5 Om Kunden inte reklamerat faktura inom åtta (8) dagar från fakturadatum anses Kunden ha godkänt fakturan.
-
- 11.6 Vid utebliven betalning på förfallodagen har Leverantören rätt till ersättning för påminnelser och inkassokostnader samt dröjsmålsränta med två procent per månad.
-
- 11.7 Avgiftsändringar ska aviseras senast 30 dagar i förväg. Leverantören har dock rätt att med omedelbar verkan höja avgift om höjningen är direkt hänförlig till förändring av valutakurs, skatt, indexreglerad kostnadsökning, inflation eller förändring av avgift från underleverantör.
-
- 11.8 Vid försenad betalning har Leverantören rätt att stänga av Tjänsten, säga upp Avtalet och debitera full avgift för återstående bindningstid.
-

12 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter

- 12.1 Kunden har inte rätt att överlåta Avtalet eller upplåta nyttjandet av Tjänsten till tredje man utan skriftligt samtycke från Leverantören.
-
- 12.2 Leverantören har rätt att i samband med fusion, omstrukturering eller överlåtelse av verksamheten överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet.
-

13 Förtida upphörande

- 13.1 Part har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om den andra parten inställt betalningar, inleder ackord, försätts i konkurs eller på annat sätt kan antas vara på obestånd.
-
- 13.2 Part har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om den andra parten gjort sig skyldig till väsentligt avtalsbrott som inte åtgärdats inom tio (10) arbetsdagar efter skriftlig begäran.
-
- 13.3 Uppsägning enligt punkterna 13.1 och 13.2 ska ske skriftligen och Leverantören har då rätt att slutfakturera för återstående bindningstid.
-

14 Otillbörligt nyttjande och avstängning

- 14.1 Kunden ska i rimlig utsträckning säkerställa att Tjänsten inte blir föremål för otillbörligt nyttjande. Med otillbörligt nyttjande avses:
- Nyttjande som strider mot svensk lag.
 - Spridande av information som skäligen kan bedömas vara olaglig.
 - Obeställda massutskick (spam) som ger upphov till störningar.
 - Medvetet deltagande i aktivitet som orsakar avbrott i Tjänst.
 - Ansvarslös hantering av personuppgifter.
 - Obehörig åtkomst till information, nät eller system som tillhör Leverantören.
- 14.2 Leverantören har rätt att helt eller delvis stänga av Tjänsten om Kunden inte uppfyller sina förpliktelser enligt punkt 14.1. Om Kunden trots påminnelse inte omedelbart vidtar rättelse har Leverantören rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.
- 14.3 Kunden ska hålla Leverantören skadeslös för skada, inklusive kostnader till följd av anspråk från tredje man, som uppstår på grund av Kundens brott mot punkt 14.1.
-

15 Force majeure

- 15.1 Part är inte skyldig att ersätta skada eller fullgöra förpliktelse enligt Avtalet om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför partens kontroll som förhindrar eller avsevärt försvårar fullgörande.
- 15.2 Som befriande omständighet ska anses bland annat myndighetsåtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, arbetskonflikt, blockad, krig, sabotage, extrema väderförhållanden, pandemi, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof, olyckshändelse eller kabelbrott orsakad av tredje man, samt fel eller försening från underleverantör.
- 15.3 Part som åberopar befrielse enligt denna punkt ska utan dröjsmål underrätta den andra parten. Befrielsegrund gäller så länge omständigheten utgör hinder för fullgörande, dock högst tre (3) månader.
-

16 Skadestånd

- 16.1 Eventuellt skadeståndsansvar för Leverantören ska inte omfatta indirekt förlust, följdskada eller skada som inte rimligen kunnat förutses.
- 16.2 Leverantören ansvarar inte för merkostnader, förlust eller skada till följd av obehörig åtkomst till Kundens system.
- 16.3 Leverantörens skadeståndsansvar är begränsat till sammanlagt maximalt 10 000 kronor per tolv månaders period under Avtalets löptid.
-

17 Behandling av personuppgifter

- 17.1 Kunden ska på begäran från Leverantören lämna ut uppgifter om Slutanvändare som är nödvändiga för leverans av Tjänsten.
- 17.2 Information om Leverantörens hantering av personuppgifter finns i Leverantörens integritetspolicy.
-

18 Sekretess

- 18.1 Med Konfidentiell information avses upplysning som rimligen kan anses vara av konfidentiell natur, med undantag för information som är allmänt känd eller som part kan visa att part känt till sedan tidigare.
- 18.2 Parterna förbinder sig att inte avslöja konfidentiell information för tredje man.
- 18.3 Part får lämna ut konfidentiell information till medarbetare och underleverantörer som behöver tillgång till informationen för Avtalets fullgörande.
-

19 Villkorsändringar

- 19.1 Dessa Allmänna villkor gäller tills vidare. Leverantören har rätt att ändra villkoren och sådana ändringar träder i kraft en månad efter det att ändringen meddelats Kunden.
- 19.2 Om ändringen är till väsentlig nackdel för Kunden har Kunden rätt att säga upp Avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande. Uppsägningen ska vara skriftlig och göras senast inom tre (3) månader.
- 19.3 Muntliga överenskommelser ska för att vara giltiga bekräftas skriftligen av Leverantören.
-

20 Tillämplig lag och tvist

- 20.1 Tolkning och tillämpning av Avtalet ska göras i enlighet med svensk lag.
- 20.2 Tvist angående tolkningen eller tillämpningen av Avtalet ska avgöras av allmän domstol med Uppsala tingsrätt som första instans.
-

TILLÄGG TILL ALLMÄNNA VILLKOR

21 Event och tillfälliga installationer

Vid tillfällig uthyrning av personal och utrustning — festivaler, event och andra tidsbegränsade installationer — gäller nedan avbokningsvillkor utöver övriga bestämmelser i dessa villkor.

- 21.1

Detta avsnitt tillämpas på uppdrag där Leverantören ställer personal och/eller utrustning till Kundens förfogande under en tidsbegränsad period, såsom festivaler, mässor, event eller andra tillfälliga installationer.
- 21.2

Med **byggnationsstart** avses det datum då Leverantören enligt Avtalet eller orderbekräftelse påbörjar uppbyggnad på plats. Avbokning ska ske skriftligen och gäller från den dag Leverantören mottagit den.
- 21.3

Avbokningsvillkor. Vid avbokning debiteras Kunden enligt följande trappa, beräknad på offererat pris exklusive mervärdesskatt:

TIDPUNKT FÖR AVBOKNING	DEBITERING
Senast 30 dagar före byggnationsstart	Ingen debitering
30–15 dagar före byggnationsstart	25 %
14–8 dagar före byggnationsstart	50 %
7–2 dagar före byggnationsstart	75 %
Senare än 48 timmar före planerad leverans	Fullt pris

- 21.4

Redan nedlagda kostnader för underleverantörer, inköpt eller specialbeställt material samt transport debiteras utöver ovanstående trappa, i den mån de inte kan avbeställas utan kostnad.
- 21.5

Flytt av bokat datum jämföras med avbokning om det nya datumet inte kan tillgodoses inom Leverantörens planering. I övriga fall sker flytt utan kostnad en (1) gång per uppdrag, förutsatt att begäran inkommit senast 15 dagar före byggnationsstart.
- 21.6

Avbokning som beror på omständighet enligt punkt 15 (force majeure) omfattas inte av debitering enligt punkt 21.3, med undantag för Leverantörens styrkta, redan nedlagda kostnader.