

# Kalix Tele24 AB Allmänna villkor (september 2019)

## 1 INLEDANDE BESTÄMMELSER

- 1.1 Dessa Allmänna villkor gäller Tjänster som Kalix Tele24 AB ("**Kalix**") tillhandahåller.
- 1.2 Kalix och kunden ("**Kunden**") har muntligen alternativt skriftligen kommit överens om Kundens köp av vissa tjänster och därmed förenade tjänster från Kalix ("**Tjänsterna**").
- 1.3 Överenskommelsen om Kundens köp av Tjänsterna utgör tillsammans med dessa allmänna avtalsvillkor avtalet ("**Avtalet**") mellan Kalix och Kunden beträffande Kundens köp av, och Kalix tillhandahållande av, Tjänsterna.
- 1.4 För det fall Kalix och Kunden särskilt har kommit överens om villkor som avviker från dessa allmänna avtalsvillkor, företrädesvis i Avtalet, ska sådan särskild skriftlig överenskommelse äga företräde.

## 2 KALIX ÅTAGANDE

- 2.1 Kalix ska leverera Tjänsterna i enlighet med aktuell tjänstebeskrivning, med för ändamålet lämpliga medarbetare och på ett fackmannamässigt sätt.

## 3 KUNDENS ÅTAGANDE

- 3.1 Kundens åtar sig att tillse att Kalix ges de tekniska och volymmässiga förutsättningar som behövs för att utföra Tjänsterna i enlighet med Avtalet. Om periodvis så ej sker har Kalix rätt att fakturera direkt hänförliga kostnader så som exempelvis schemalagd bemanning för uppdraget.

## 4 UTRUSTNING NÖDVÄNDIG FÖR TJÄNSTERNAS UTFÖRANDE

- 4.1 I de fall Kalix behöver ansluta sig till Kundens plattform för att kunna leverera Tjänsterna kan krävas att viss maskin- och/eller programvara installeras hos Kunden.
- 4.2 För det fall Kalix löser licens till tredje mans program för Kundens räkning, ges Kunden en begränsad, icke-exklusiv rätt att för eget bruk nyttja sådan programvara i syfte att nyttja Tjänsterna. Tredje mans licensvillkor till aktuell programvara gäller mot Kunden (med företräde framför Avtalet) vad gäller Kundens användning av sådan programvara.
- 4.3 Maskinvara som installeras hos Kunden förblir Kalix egendom och får endast nyttjas av Kunden i syfte och i den omfattning det fordras för att nyttja Tjänsterna. Kunden åtar sig att inte förflytta samt att väl vårda sådan maskinvara som tillhör Kalix.

## **5 ANSLUTNING**

- 5.1 Kunden svarar själv för egen utrustning och andrar stödsystem inkl licenser som är nödvändiga för anslutningen till Kalix produktionsplattform.
- 5.2 Kunden ska på Kalix begäran utan dröjsmål tillhandahålla information om den utrustning som anslutits.

## **6 IMMATERIELLA RÄTTIGHETER**

- 6.1 Vardera parten behåller fullständiga immateriella rättigheter till mjukvara, affärskoncept, dokumentation, utbildningsmaterial etc. vilka har framställts, erhållits eller på annat sätt förvärvats före ingående av detta Avtal.
- 6.2 Utförandet av Tjänsterna medför inte att någon upphovsrätt eller annan immateriell rätt upplåts eller överlåts till Kunden.

## **7 UPPDATERING AV REGISTER OCH INFORMATION OM VOLYMÄNDRINGAR**

- 7.1 Kunden kan uppdatera tillhandahållet register med information om personer som ska omfattas av Tjänsterna via en programvara som tillgängliggörs för Kunden i kundportalen på Kalix hemsida eller på annat sätt som Kalix anvisar.
- 7.2 Kalix upplåter härmed en rätt för Kunden att under avtalstiden nyttja vid var tid anvisad programvara i syfte att löpande uppdatera registret.
- 7.3 Det åligger Kunden att informera Kalix om organisationsförändringar, marknadsaktiviteter och liknande som kan antas ha väsentlig påverkan på inkommande volymer till Kalix.

## **8 PRISER OCH BETALNINGSVILLKOR**

- 8.1 Priserna angivna av Kalix är angivna exklusive mervärdesskatt i SEK om inte annat uttryckligen angivits. Kalix har rätt att ta ut en faktureringsavgift.
- 8.2 Fakturering sker enligt Kalix vid var tid gällande prislista. Fasta års- eller månadskostnader ska betalas i förskott och månatliga rörliga priser i efterskott. Uppstartsavgifter debiteras i samband med projektstart.
- 8.3 Betalning ska ske senast 15 dagar från fakturadatum. Om betalning inte är Kalix tillhanda senast på den förfallodag som anges på fakturan har Kalix rätt till dröjsmålsränta enligt gällande räntelag, lagreglerad påminnelse- och inkassoavgift samt andra eventuella lagstadgade avgifter. Kalix har dessutom rätt att, utan att det påverkar Kundens betalningsansvar för Tjänsterna, sluta leverera Tjänsterna intill dess att full betalning har erlagts, samt att kräva förskottsbetalning för framtida leveranser av Tjänsterna.
- 8.4 Kalix äger rätt att överlåta fordran på Kunden till annan, t.ex. med anledning av factoring.

- 8.5 Kalix har rätt att kontinuerligt göra kreditprövningar på Kunden och för det fall Kalix så finner motiverat, kräva förskottsbetalning.
- 8.6 Betalning som är försenad med mer än 30 dagar ska alltid anses vara ett väsentligt avtalsbrott som ger Kalix rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.
- 8.7 Kalix kan komma att göra prishöjningar med anledning av exempelvis ökade lönekostnader eller inflation och ska i sådana fall informera Kunden därom senast 30 dagar innan sådan prishöjning träder i kraft. För det fall Kunden inte accepterar prishöjningen har Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande i enlighet med punkt 14. Kunden debiteras därvid enligt tidigare prislista under uppsägningstiden.

## 9 FEL

- 9.1 För det fall Kalix varit försumlig vid utförande av Tjänsterna ("Fel") ska Kalix utan oskäligt uppehåll där så är praktiskt möjligt avhjälpa Fel som Kunden reklamerat, dock inte om avhjälpan av Felet medför olägenheter och kostnader för Kalix som är oskäligt stora i förhållande till Felets betydelse för Kunden. Om Kalix inte avhjälper Felet har Kunden rätt till skäligt avdrag på ersättningen för de av Tjänsterna som varit felaktigt utförda.
- 9.2 För att vara berättigad till avhjälpande respektive prisavdrag enligt punkt 9.1 ska Kunden skriftligen reklamera Fel och framställa krav på ersättning senast 30 dagar efter det att Kunden märkt eller bort märka grunden för kravet, dock senast den dag då fakturan avseende de av Tjänsterna som Kunden anser felaktigt utförda förfaller till betalning.

## 10 TRAFIKANSVAR

- 10.1 Överlämningspunkt för all telefoni- och datakommunikation är Kalix produktionsenhet. Det finns ett antal faktorer som är avgörande för Tjänsternas utförande vilka ligger utanför Kalix kontroll och för vilka Kalix därmed inte svarar:
- (i) Tillgängligheten på publika telemötet, andra operatörers telenät samt Internet;
  - (ii) Hård belastning på telefonlinjer vid vissa tidsperioder med överbelastningsproblem som konsekvens och
  - (iii) De tredjepartsoperatörer som Kunden själv är ansluten till och som används i anknytning till Tjänsterna (t ex GSM, Internet) kan ha särskilda villkor vilka kan ha påverkan på Tjänsternas utförande.
- Skulle Tjänsterna i något avseende brista till följd av brister i någon eller några av dessa faktorer, ansvarar Kalix inte för bristerna i Tjänsterna.
- 10.2 Kalix strävar efter att reducera påverkan av ovanstående faktorer genom att t.ex. informera Kunden om vid var tid allmänt kända gällande generella förändringar i tredjepartsoperatörers villkor och kända driftsstörningar.

## **11 FORCE MAJEURE**

- 11.1 Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt detta Avtal på grund av omständigheter som part inte kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt (inklusive strejk och lock-out), eldsvåda, ändrade myndighetsbestämmelser, samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av sådana omständigheter, ska detta medföra befrielsegrund som medför befrielse från skadestånd och andra påföljder.
- 11.2 Part som åberopar force majeure ska utan dröjsmål meddela den andre parten om detta samt beskriva omständigheterna och en uppskattning av när force majeure-situationen förväntas upphöra.

## **12 ANSVARSBEGRÄNSNING**

- 12.1 Kalix ansvarar inte för skada som uppkommer till följd av omständigheterna på Kundens sida eller omständigheter utanför Kalix kontroll. Inte heller ansvarar Kalix för skada som uppkommer på grund av att Kunden inte har följt Avtalet.
- 12.2 Kalix ansvar är begränsat till skador som har orsakats genom uppsåt eller försummelse. Kalix ansvarar inte för utebliven vinst eller annan indirekt skada såsom exempelvis men inte begränsat till förlust av data goodwill förlust. Kalix ansvar är begränsat till det belopp som Kunden totalt betalt till Kalix under de senaste tre (3) månaderna, dock maximalt ett (1) prisbasbelopp per skadetillfälle, dock maximalt 1 000 000 SEK per år.

## **13 DATASKYDD**

- 13.1 Kunden är personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som sker enligt Avtalet. Vid behandling av personuppgifter som följer av Avtalet är Kalix personuppgifter, dock under förutsättning att dessa avidentifieras.

## **14 AVTALSTID OCH FÖRTIDA UPPSÄGNING**

- 14.1 Om inget annat uttryckligen överenskommes löper avtalet tills vidare med tre (3) månaders uppsägningstid. Uppsägning ska vara skriftlig.
- 14.2 Båda parter har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande för det fall den andra parten a) väsentligen bryter mot Avtalet och inte vidtar rättelse inom 30 dagar från avsändandet av skriftligt påpekande därom eller b) inställt sina betalningar, inlett ackordsförhandlingar, trätt i likvidation, försatts i konkurs, inlett företagsrekonstruktion eller visat andra motsvarande tecken på obestånd.
- 14.3 Kalix har dessutom rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande vid utebliven betalning på så sätt som anges i punkt 8.6.

## **15 ÅTAGANDE VID AVTALETS UPPHÖRANDE**

- 15.1 Vid Avtalets upphörande ska Kunden omedelbart återlämna sådan utrustning som tillhör Kalix, samt programmera om sin infrastruktur så att inga ärenden styrs över till Kalix.
- 15.2 För det fall Kunden inte fullgör sina skyldigheter enligt punkt 15.1 har Kalix rätt att debitera Kunden för den utrustning som tillhör Kalix och som Kunden har i sin besittning samt för samtal som vidarekopplas/medflyttas automatiskt eller manuellt från Kunden och inkommer till anslutningsnummer hos Kalix.

## **16 SEKRETESS**

- 16.1 Kalix och Kunden åtar sig att inte röja innehållet i överenskommelse mellan Kalix och Kunden för tredje man eller obehörigen nyttja eller utlämna uppgifter om den andra partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller uppgift som enligt lag omfattas av sekretessskyldighet. Som affärs- och yrkeshemlighet ska alltid betraktas information som parten angivit vara konfidentiell.
- 16.2 Informationssäkerhet är viktigt för Kalix. Alla anställda hos Kalix undertecknar en sekretessförbindelse avseende den kundinformation som hanteras i Kalix databaser.

## **17 ÄNDRINGAR I TJÄNSTERNA OCH DE ALLMÄNNA AVTALSVILLKOREN**

- 17.1 Kalix förbehåller sig rätten att utveckla och förändrar de tjänster som vid var tid tillhandahålls. För det fall sådan förändring väsentligen påverkar Kundens nytta av Tjänsterna negativt har Kunden rätt att säga upp abonnemanget med omedelbar verkan.
- 17.2 Dessa Allmänna villkor gäller tills vidare. Ändring i dessa Allmänna villkor publiceras på [www.kalixtele24.se](http://www.kalixtele24.se) eller kommuniceras på annat sätt till Kunden senast 30 dagar innan ändringen träder i kraft. För det fall Kunden motsätter sig ändring ska meddelande härom vara Kalix tillhanda innan ändringarna träder i kraft. För det fall inget sådant meddelande har nått Kalix då ändringarna träder i kraft är det gällande mot Kunden.

## **18 MARKNADSFÖRING**

- 18.1 Kunden ger Kalix tillåtelse i säljprocessen mot nya kunder omnämna att Kunden är kund till Kalix. För användning av Kundens varumärke i marknadsföringen ska Kalix inhämta skriftligt medgivande i varje enskilt fall.

## **19 ÖVERTAGANDE AV PERSONAL**

- 19.1 Avtalet innebär inte verksamhetsövergång på samma som avses i Lag (1982:80) om anställningsskydd inte aktualiseras.

19.2 För det fall Avtalet ändå skulle innebära en sådan verksamhetsövergång som avses i punkt 19.1, och därmed förenade skyldigheter för Kalix att ta över personal från Kunden ska Kunden ersätta Kalix för Kalix samtliga kostnader förenade med sådan verksamhetsövergång. Särskild skriftlig överenskommelse ska träffas om sådan verksamhetsövergång samt villkoren för denna.

## **20 MEDDELANDEN**

20.1 Meddelanden med anledning av detta Avtal ska ske genom e-post. Kund ansvarar för att till Kalix angiven e-postadress är korrekt.

## **21 ÖVERLÅTELSE AV RÄTTIGHETER OCH SKYLDIGHET ENLIGT AVTALET**

21.1 Kalix äger rätta att fritt överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till bolag i samma koncern som Kalix samt till tredje man i samband med överlåtelse av hel eller del av Kalix verksamhet.

21.2 Kund äger inte rätt att överlåta sina rättigheter och skyldighet enligt Avtalet utan Kalix i förväg inhämtade, skriftliga godkännande.

## **22 ANVÄNDANDE AV UNDERLEVERANTÖRER**

22.1 Kalix har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet. Kalix ansvarar för sådana underleverantörers arbete såsom för sitt eget.

## **23 TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST**

23.1 Tolkning och tillämpning av detta Avtal, samt Kalix tillhandahållande av Tjänsterna ska ske enligt svensk rätt.

Twist med anledning av Avtalet och Kalix tillhandahållande av Tjänsterna ska avgöras av svensk allmän domstol med Stockholms tingsrätt som första instans.

---