

Allmänna villkor för abonnemang på kommunikationstjänster

1. Inledande bestämmelser

1.1. Dessa allmänna villkor gäller då Multicom Security AB ("Multicom") tillhandahåller en elektronisk kommunikationstjänst ("Tjänsten") till en kund ("Kunden"). Såvida inte parterna skriftligen överenskommit om annat skall dessa allmänna villkor inte tillämpas för överlättelse, hyra, drift, utveckling eller underhåll av hård- eller mjukvara.

1.2. Tjänsten specificeras i avtal mellan Kunden och Multicom. På de villkor som anges i nämnda avtal och i dessa allmänna villkor (gemensamt benämnda "Avtalet"), har Kunden rätt att överföra information i överenskommen omfattning i Tjänsten.

1.3. Tjänsten skall beställas på det sätt som Multicom anvisar. Avtalet skall anses ingången när båda parter har undertecknat det, eller, om detta sker tidigare, när Multicom skriftligen har bekräftat Kundens beställning eller börjat tillhandahålla Tjänsten till Kunden.

1.4. Med informationsöverföring menas överföring av data/information via kommunikationsförbindelse genom vilken Multicom realiserar Tjänsten.

1.5. Multicoms prislista gäller leveranser av varor och tjänster inom nät i Sverige. För leverans i utlandet och utnyttjande av tjänst utöver avtal debiteras Multicoms faktiska kostnad med ett påslag om femton procent (15 %) om inte annat skriftligen överenskommit.

2. Tillhandahållande av Tjänsten

2.1. Avlämning av Tjänsten sker enligt överenskommelse i en kopplingspunkt enligt en av punkterna 2.1.1–2.1.3 nedan ("Kopplingspunkten"). En förutsättning för avlämning är att ledig förbindelse finns tillgänglig hos Multicom eller dess underleverantörer samt i Kopplingspunkten i Kundens fastighet. Om inte annat skriftligen avtalats ansvarar Multicom för Tjänsten från Kopplingspunkten och Kunden ansvarar för anläggningen fram till Kopplingspunkten.

2.1.1. *Kommunikation över förbindelse tillhandahållen av Multicom.* Kundens anläggning utgörs av (i) centralapparat med tillhörande larmgivare och detektorer, (ii) av Multicom godkänd larmsändare samt (iii) av fastighetsnät (i de fall sådant utnyttjas) fram till första kopplingspunkt ("Första Kopplingspunkt") i Kundens fastighetsnät. Med Första Kopplingspunkt menas den punkt och del i fastigheten som Multicom eller dess underleverantör avlämnar förbindelse till. Om det inte finns något fastighetsnät tillgängligt eller om det befintliga fastighetsnätet inte uppfyller de tekniska kraven kan Multicom etablera ett nytt fastighetsnät vid installationstillfälle. Sådan etablering måste dock alltid beställas i förväg. Kunden svarar alltid för eventuella kostnader för fastighetsnätet, inklusive etablering därav.

2.1.2. *Kommunikation via kundförbindelse.* Vid nyttjande av förbindelse ombesörjd av Kund, ansvarar Kunden för kommunikationen fram till Kopplingspunkt. Kundens anläggning omfattas i detta fall av, utöver vad som anges i punkten 2.1.1, den av Kunden ombesörjda förbindelsen. Av Kund ombesörd förbindelse menas sådan förbindelse som inte är beställd från Multicom, t.ex. hyrd förbindelse, internet mm.

2.1.3. *Kommunikation via radiobaserad förbindelse.* Anslutning till Tjänsten kan även ske via trådlös förbindelse. Radioantennen i larmsändaren eller den mobila terminalen betraktas i detta fall som Kopplingspunkt.

2.2. Multicom har rätt att ändra eller modifiera Tjänsten. Sådan ändring eller modifiering skall utövas på ett sådant sätt att eventuella störningar begränsas. Ändring eller modifiering av Tjänsten kan medföra att Kundens egen utrustning behöver anpassas. Kunden svarar för eventuella kostnader för anpassning av sin egen utrustning.

2.3. Multicom har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet.

3. Användande av Tjänsten

3.1. Kunden är ansvarig gentemot Multicom för all användning av Tjänsten. Kunden får använda Tjänsten endast för det ändamål och i den utsträckning som framgår av Avtalet. Kunden svarar exempelvis för att användningen av Tjänsten inte:

- a) ger upphov till skada eller annan olägenhet för Multicom eller tredje man;
- b) ger upphov till störningar i Multicoms nät eller i Tjänsten, exempelvis genom massanrop eller obeställda massutskick, (s.k. "spam"), eller spridande av datavirus;
- c) används i sådan operatörsverksamhet som är anmälningspliktig enligt lagen om elektronisk kommunikation, exempelvis som växelfunktion, gränssnitt för samtrafik eller liknade;
- d) kränker Multicoms eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt; eller
- e) strider mot lag eller mot myndighets föreskrift eller beslut.

3.2. Kunden skall inneha och ansvara för lokaler, utrustning, programvara, nät (inklusive Kundens eller tredje mans fastighetsnät), dokumentation och andra hjälpmedel som inte ingår i Tjänsten men som är nödvändiga för Kundens användning av Tjänsten. Kunden skall tillse att ovanstående uppfyller tillämpliga lagar och myndigheters föreskrifter, såsom exempelvis klimatkrav och krav på elanslutning. Kunden svarar vidare för den förbrukning av elström som kan behövas för användning av Tjänsten.

3.3. Kunden ansvarar i förekommande fall för instruktioner till larmmottagare om åtgärder vid larm, inklusive fellarm.

3.4. Kunden skall utse en behörig kontaktperson som hanterar kommunikation med Multicom.

4. Ansluten utrustning

4.1. Endast sådan utrustning som är godkänd av Multicom får anslutas till Tjänsten.

4.2. Kunden skall, på begäran av Multicom, ge Multicom möjlighet att undersöka utrustning som anslutits till Tjänsten, om det finns anledning att anta att icke-godkänd utrustning anslutits till Tjänsten, exempelvis på grund av störningar i Tjänsten.

4.3. Kunden är skyldig att omedelbart koppla ur utrustning som stör Tjänsten, oaktat om denna är godkänd av Multicom eller inte.

4.4. Har utrustning anslutits till Tjänsten i strid med ovanstående är Kunden ansvarig för all skada som därigenom uppkommer. Kunden är även skyldig att betala ersättning för felsökning och skada som uppkommer genom att felaktigt utrustning anslutits till Tjänsten.

5. Felavhjälpning

5.1. Om inte annat skriftligen avtalats utför Multicom felavhjälpning i Tjänsten under helgfria vardagar mellan klockan 08.00-16.30 i enlighet med Multicoms vid var tid gällande villkor för felavhjälpande.

5.2. Som fel i Tjänsten anses inte sådana fel som inte hindrar Kunden från att använda Tjänsten eller som endast är av mindre betydelse för Kunden. Multicom har vidare inte skyldighet att avhjälpa fel som är hänförligt till annans nät, störningar i Internet, har orsakats av ogynnsamma sändnings- eller mottagningsförhållanden för radiokommunikation, har orsakats av virus eller andra yttre angrepp i Kundens eller tredje mans programvara eller på annat sätt orsakats av tredje man eller genom omständigheter utanför Multicoms kontroll.

5.3. Har Kunden anmält fel i Tjänsten som har orsakats av Kunden eller av annan för vilken Kunden svarar är Kunden skyldig att erlagga ersättning till Multicom för felsökningen i Tjänsten från Kopplingspunkten enligt Multicoms vid var tid gällande prislista. Detsamma gäller om Multicom efter undersökning konstaterar att något fel inte förekommit.

6. Befrielsegrunder (force majeure) och ansvarsbegränsningar

6.1. Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet, om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför parts kontroll och omständigheten förhindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse såsom naturkatastrof, arbetskonflikt, sabotage, blixtnedslag, elavbrott, eldsvåda,

myndighetsåtgärd, krig, mobilisering, oförutsedd militär inkallelse, rekvisition, beslag, uppror eller upplöpp. Detsamma gäller för hinder i fullgörande som beror på underleverantörers uteblivna leveranser vilka har grund i någon sådan omständighet.

6.2. Multicom ansvarar inte för skador som orsakats av felaktigt handhavande eller åverkan. Detsamma gäller då användningen av Tjänsten hindrats eller försvårats till följd av att en åtgärd vidtagits eller varit påkallad av tekniska, underhållsmässiga, eller driftsmässiga skäl.

6.3. Multicom ansvarar inte för indirekt skada eller kostnad som föranletts av t ex brand, inbrottsstöld, skada eller avbrott i produktionsprocess, vakthållning eller utryckning, oaktat om Tjänsten varit felaktig eller obrukbar. Detta gäller även förluster i form av minskad produktion, minskad omsättning, utebliven vinst, anspråk från tredje man samt varje slag av annan direkt eller indirekt förlust. Multicoms ansvar för skada skall under inga omständigheter överstiga ett (1) vid skadans inträffande gällande basbelopp enligt lagen om allmän försäkring (1962:381) oaktat antalet abonnemang eller anslutningar som Kunden innehar.

6.4. Begäran om prisavdrag, vite eller skadestånd skall, för att kunna göras gällande, framställas senast två (2) månader efter det att felet, förseningen eller skadan upptäckts eller bort ha upptäckts. Reklamation skall framföras skriftligen.

6.5. Det åligger part som gör gällande att avtalsbrott föreligger att vidta alla åtgärder för att begränsa uppkommen skada. Underlåter part detta skall skadestånd jämkas eller helt bortfalla.

7. Immateriella rättigheter

7.1. Avtalet innebär inte att upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter överläts till Kunden. Kunden får inte, utöver vad som skriftligen medgivits av Multicom, använda, kopiera, ändra eller på annat sätt hantera programvara eller annat material som hör till Tjänsten, inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan programvara eller material till annan. För programvara som ingår i Tjänsten gäller särskilda licensvillkor.

7.2. Multicom ansvarar inte för intrång i annans rätt som orsakats av att Kunden använder Tjänsten i strid med Avtalet eller av Kundens modifiering av Tjänsten, eller som orsakats av Kundens användning av Tjänsten i kombination med Kundens utrustning. Kunden skall hålla Multicom skadeslöst för alla kostnader, avgifter, skadestånd, krav och andra utgifter som Multicom orsakas av sådan modifiering eller användning.

7.3. Part har inte rätt att använda andra partens företagsnamn, varumärken eller andra kännetecken om inte andra parten i förväg lämnat skriftligt medgivande.

8. Betalningsvillkor

8.1. Anslutningsavgift debiteras när Tjänsten är levererad.

8.2. Abonnemangsavgift utgår från den dag Tjänsten är levererad. Om inget annat avtalats är debiteringsperioden för Tjänster inom larm och säkerhet sex (6) månader och för produkter och Tjänster inom mobil datakommunikation är debiteringsperioden tre (3) månader.

8.3. Multicoms tjänster debiteras fasta avgifter i förskott enligt ovan specificerade debiteringsperioder och rörliga avgifter, trafik etc, faktureras, om inte annat avtalats, i efterskott. Avgifter justeras kalenderårsvis i efterhand enligt SCB Preliminära Arbetskostnadsindex (AKI) SNI 2007, enligt kod 25-30, 33 med augusti månad som basmånad.

8.4. Kunden skall betala faktura inom trettio (30) dagar från fakturadatum i enlighet med anvisningar angivna på fakturan. Har inte betalning av faktura fullgjorts senast på förfallodagen har Multicom rätt att skicka skriftligt betalningspåminnelse, debitera ersättning för betalningspåminnelse och inkassokostnader samt till dröjsmålsränta enligt lag. Invändning mot en faktura skall, för att kunna göras gällande, göras senast en (1) månad efter faktura dagen. Även om en invändning framställs, skall Kunden betala ostridig del av det fakturerade beloppet senast på förfallodagen.

9. Avtalstid

9.1. Avtalet gäller tills vidare. Uppsägning skall ske skriftligt och skall, om inte annat skriftligen överenskommit, göras av endera parten senast tre (3) månader innan ny debiteringsperiod påbörjas.

10. Stängning

10.1. Multicom får stänga Tjänsten omedelbart;

- vid dröjsmål med betalning,
- om utrustning anslutits till Tjänsten i strid med Avtalet,
- om Multicom inte medges möjlighet att undersöka utrustning som anslutits till Tjänsten,
- om Kunden trots uppmaning inte kopplat ur utrustning som stör Tjänsten,
- om Kunden utnyttjar Tjänsten i strid med Avtalet eller gällande tvingande lagstiftning, eller
- om Kunden ej inkommit med begärd säkerhet.

11. Uppsägning/överlåtelse av avtalet

11.1. Multicom äger rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om Kunden underlåter att fullgöra sina åtaganden, hindrar eller annars motverkar för Multicom att utföra sina åtaganden.

11.2. Kunden äger rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om Multicom i väsentlig grad underlåter att fullgöra de åtaganden Avtalet stadgar och Multicom inte vidtar rättelse inom rimlig tid efter skriftligt påpekande. Kunden äger vidare rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om Kundens nytta av Tjänsten varaktigt försämrats väsentligen till följd av att en av Multicom genomförd förändring eller modifiering av Tjänsten medför att Tjänstens prestanda eller funktionalitet försämrats.

11.3. Uppsägning skall göras skriftligen (inkluderat e-post) och utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas blivit känd för den uppsägande parten eller då han borde ha vunnit kännedom om den. Uppsägningen är giltig från när Multicom har bekräftat uppsägningen.

11.4. Kunden får, efter Multicoms skriftliga godkännande, överlåta Avtalet till annan part. Överlåtelse skall vara skriftligt och delges Multicom.

12. Ändring av villkor

12.1. Multicom har rätt att förändra dessa allmänna villkor vid ny debiteringsperiods ingång, förutsatt att Multicom skriftligen informerat Kunden därom senast tre (3) månader innan ny debiteringsperiod påbörjas.

13. Tvist

13.1. Tvist i anledning av detta Avtal skall slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut ("Institutet").

13.2. Institutets Regler för Förenklat Skiljedomsförfarande skall gälla om inte Institutet med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Skiljedomsreglerna för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut skall tillämpas på förbandet. I sistnämnda fall skall Institutet också bestämma om skiljenämnden skall bestå av en eller tre skiljemän.

13.3. Oaktat vad som anges i punkt 13.1 och 13.2 skall part vända sig till allmän domstol med Stockholms tingsrätt som första instans om tvistigt kapitalbelopp inte överstiger etthundratusen (100 000) kronor.

14. Ikraftträdande

14.1. Dessa allmänna villkor gäller från och med den [1 juni 2010] och ersätter alla tidigare gällande villkor avseende Tjänsten som Multicom tillhandahåller till Kunden.