

# SERVICEAVTAL: ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

## 1. INLEDNING OCH DEFINITIONER

Dessa Allmänna Bestämmelser reglerar, tillsammans med det specifika Avtal som ingåtts mellan leverantören och kunden, Service av Utrustningen, och gäller i avtalsförhållandet om inte annat skriftligen avtalats. I det fall konflikt uppstår mellan dessa Allmänna Bestämmelser och Avtalet, skall det senare äga företräde.

Såvida inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen föranleder annat skall följande ord och begrepp anses ha den innebörd som anges nedan:

**"Avtalet"**. Mellan leverantören och kunden tecknat serviceavtal om Service av Utrustning, inklusive bilagor.

**"Avtalsdatum"**. Den dag serviceåtagandet för respektive Utrustning börjar löpa enligt 2.1 och 2.2 nedan.

**"Initial Avtalstid"**. Den tid (månader) som Avtalet gäller räknat från Avtalsdatum.

**"Korrektiv service"**. Underhåll av Utrustningen för att avhjälpa funktionshindrande störningar i Utrustningen.

**"Preventiv service"**. Löpande underhåll av Utrustningen, vilket med visst tidsintervall kan innefatta funktionskontroll, rengöring och smörjning, samt tillhandahållande och installation av maskindelar som utsätts för slitage vid normal användning av Utrustningen.

**"Service"**. Korrektiv och Preventiv service.

**"Utrustning"**. De maskinprodukter, programprodukter innefattande mjukvarulösningar, och/eller annan utrustning som leverantören skall utföra Service på enligt Avtalet.

## 2. AVTALSTID

2.1 Avtalet gäller från i Avtalet angivet Avtalsdatum med en Initial Avtalstid på 36 månader om annat ej angivits i Avtalet. I det fall Avtalsdatum inte särskilt angivits skall Avtalet gälla från den första dagen i nästkommande månad efter det att parterna undertecknat Avtalet. Avtalet gäller därefter under den Initiala Avtalstiden.

2.2 I det fall kunden använder levererad Utrustning före angivet Avtalsdatum eller före första dagen i efterföljande månad om Avtalsdatum saknas (se avsnitt 2.1) så anses Avtalet påbörjat och leverantören äger rätt att debitera i Avtalet angivna serviceavgifter och priser. Initial Avtalstid påverkas ej av sådant förtida användande och räknas från Avtalsdatum, eller om Avtalsdatum saknas, från den första dagen i nästkommande månad efter det att parterna undertecknat Avtalet.

2.3 Avtalet förlängs automatiskt att gälla efter den Initiala Avtalstiden med en förlängningsperiod i sänder om uppsägning av Avtalet ej skett. Förlängningsperioden är 12 månader om annat ej avtalats.

2.4 Uppsägning av endera parten av Avtalet skall ske skriftligen senast sex månader före utgången av löpande avtalstid/förlängningsperiod.

2.5 I det fall kunden bryter Avtalet i förtid, och sådan uppsägning inte är föranledd av omständigheter enligt 15.1, så äger leverantören rätt att debitera serviceavgifter och priser för återstående avtalstid. Denna debitering skall baseras på endera avtalade serviceavgifter och priser och den genomsnittliga månadskostnad för överskjutande kopior som föregående fakturaperioder uppvisat, eller, i det fall fakturering baserats på faktisk utskriftsvolym i efterskott, den genomsnittliga månadskostnad som föregående fakturaperioder uppvisat inklusive avtalade fasta avgifter. Eventuellt förbetalda serviceavgifter återbetalas ej.

2.6 I det fall kunden bryter Avtalet i förtid äger leverantören rätt att debitera avgift för iordningsställande och rekonditionering av Utrustningen enligt vid var tid gällande prislista. Administrationsavgift för avtalshandtering tillkommer.

## 3. LEVERANTÖRENS ÅTAGANDEN

3.1 Leverantören, eller av leverantören utsedd underleverantör, skall utföra Service av Utrustningen enligt bestämmelserna i Avtalet, så att Utrustningen försätts i ett, med beaktande av dess tidigare användning och tekniska standard, enligt leverantören tillfredsställande skick. Leverantören skall utföra Service av Utrustningen under Avtalstiden (se avsnitt 2.1-2.3).

3.2. Service av Utrustningen kan ske genom avhjälpande på plats hos kunden eller, om leverantören finner det lämpligt, genom distansstöd. Korrektiv service av programprodukter sker genom rättelse eller anvisningar om felavhjälpning. Distansstöd lämnas enligt det sätt som leverantören normalt tillämpar och kan ske t ex genom e-post eller per telefon.

3.3 Preventiv service skall utföras vid tidpunkt som överenskommes mellan kunden och leverantören i samband med att kunden beställer, eller leverantören påkallar, Preventiv service.

3.4 Korrektiv service skall påbörjas efter beställning av kunden inom den tidsperiod som anges i punkt 7.3.

3.5 Leverantören skall, med lämpligt transportsätt, ombesörja frakt av förbrukningsmaterial till kunden.

## 4. LEVERANTÖRENS ÅTAGANDE OMFATTAR EJ FÖLJANDE

4.1 Leverantörens åtagande enligt Avtalet omfattar inte;

- a) Service eller avhjälpande av fel i Utrustningen som orsakats av åverkan, felaktigt, ovarsamt eller vårdslöst handhavande eller användning i strid med leverantörens anvisningar eller Utrustningens skötselanvisning, ingrepp av annan än leverantörens tekniker, inkoppling av komponenter som inte har levererats av leverantören, fel som kan uppstå i

samband med eventuella tidskillen (t.ex. sommar/vintertid, årsskifte), följdfel i Utrustningen orsakade av fel i annan utrustning, variationer i elnätet, brand, åska, vattenflöde, frost, kemiska reaktioner eller andra på Utrustningen menligt inverkan naturhändelser eller olyckshändelser hos kunden.

- b) Felsökning eller reparation av kundens mailserver eller andra enheter i kundens IT-miljö (hårdvara eller mjukvara), samt åtgärdande av fel eller brist i funktionalitet i levererad Utrustning till följd av förändringar eller fel i kundens IT-miljö (hårdvara eller mjukvara).
- c) Installation eller flyttning av Utrustning eller tillsatsheter utöver vad som avtalats särskilt.
- d) Tekniska specifikationsändringar andra än sådana som utgör obligatoriska uppdateringar av Utrustningen.
- e) Arbete utöver leverantörens ordinarie arbetstid eller utöver avkortade arbetsdagar samt under tid då leverantören enligt överenskommelse med arbetstagarorganisationer har stängt.
- f) Färgkalibrering.
- g) Garanterad tillgång till reservdelar för faxutrustning under en längre tidsperiod än 3 år från det att Avtalet ingicks, eller garanterad tillgång till reservdelar för kopiatorer och printers under en längre tid än 5 år från det att Avtalet ingicks.

4.2 Service eller andra korrigerande åtgärder som utförs av leverantören på grund av omständigheter som anges i punkt 4.1 omfattas inte av avtalade serviceavgifter och priser, utan för denna service och åtgärder skall leverantören äga rätt att debitera kunden enligt leverantörens vid var tid gällande prislista för arbete, resa och insatsvaror.

4.3 I det fall kunden inkommer med felanmälan och det vid servicebesök visar sig att Utrustningen inte är behäftad med fel, så äger leverantören rätt att debitera kunden enligt leverantörens vid var tid gällande prislista för arbete och resa.

## 5. MJUKVARULÖSNINGAR

5.1 Leverantörens serviceåtagande när det gäller mjukvarulösningar omfattar support på av leverantören installerad mjukvara, samt löpande uppdateringar och mjukvarukorrigeringar. Serviceåtagandet avser endast den senaste levererade versionen av mjukvaran. Support omfattar ej tid och arbete för utbildning, installation och konfiguration.

5.2 Leverantören garanterar levererad funktionalitet i den tekniska miljö som föreligger vid tidpunkten för kundens leveransgodkännande.

5.3 Leverantören ansvarar inte för fel eller brist i funktionaliteten som följer av förändring, brist eller fel i kundens IT-miljö (hårdvara eller mjukvara), installerade 3e-parts produkter, eller i koppling mellan leverantörens Utrustning och 3e-parts produkter.

5.4 Det åligger kunden, i det fall förändringar sker i kundens IT-miljö (hårdvara eller mjukvara) eller i installerade 3e-parts produkter vilka förhindrar eller

begränsar levererad funktionalitet, att genomföra korrigerande åtgärder för att återupprätta levererad funktionalitet.

5.5 I det fall leverantören genomför korrigerande arbete, vilket föranletts av fel, brist eller förändring i kundens tekniska miljö enligt ovan, äger leverantören rätt att debitera kunden för utfört arbete enligt vid var tid gällande prislista för arbete, resa och insatsvaror.

5.6 Leverantören har full äganderätt till levererad mjukvara och licensnycklar. Kunden erhåller i och med att Avtalet ingås funktionalitet och nyttjanderätt till levererad mjukvara under den Initiala Avtalstiden.

5.7 I det fall Avtalet förlängs enligt avsnitt 2.3 kommer leverantören att debitera kunden kostnad för mjukvara och tilläggstjänster för avtalad förlängningsperiod enligt leverantörens vid var tid gällande priser för sådan mjukvara och tilläggstjänst.

5.8 Leverantören äger rätt att, i samband med Avtalets upphörande, återta levererade mjukvaror och licensnycklar samt eventuella kopior därav.

## 6. SERVICETIDER

6.1 All Service sker under leverantörens ordinarie kontorstid om inte annat överenskommit. Leverantören har rätt till särskild ersättning för arbete utanför normal arbetstid, om sådant arbete påkallats av kunden, enligt leverantörens vid var tid gällande prislista.

## 7. FELANMÄLAN OCH INSTÄLLESETID

7.1 Felanmälan skall ske via leverantörens centrala helpdesk eller enligt separat avtalad kommunikationslösning.

7.2 Av kunden lämnad felanmälan skall som minimum innehålla kundnamn, kontaktperson och telefonnummer, mailadress, samt Utrustningens maskinnummer och av Utrustningen signalerad felkod. I det fall felanmälan inte är komplett och detta försvårar eller omöjliggör Service äger leverantören rätt att avvakta registrering av felärendet intill dess kunden inkommit med komplettering.

7.3 Överenskommen inställelsetid skall anges i Avtalet och avser den genomsnittliga inställelsetiden per kvartal. I det fall felavhjälpning inte kunnat ske via distansstöd avser inställelsetid tiden från registrerad felanmälan intill dess leverantören påbörjar felavhjälpning i kundens lokaler. Inställelsetid räknas endast under leverantörens ordinarie arbetstid.

## 8. KUNDENS ÅTAGANDEN, HANTERING AV UTRUSTNING M.M

8.1 Leverans och installation av avtalade maskinprodukter, programprodukter och mjukvarulösningar förutsätter att kundens IT-miljö är anpassad till sådana produkter och lösningar, och att kunden medger leverans och installation. I det fall installation inte kan genomföras till följd av brister i kundens IT-miljö, eller att kunden motsätter sig installation, äger leverantören rätt att ej leverera avtalade produkter och lösningar, och att häva den del eller delar av Avtalet som rör berörda produkter och lösningar. Leverantören äger rätt att debitera kunden avgifter och priser för avtalade produkter och lösningar, samt för utfört

arbete enligt vid var tid gällande prislista för arbete, resa och insatsvaror i det fall installation avbryts och avtal hävs till följd av omständigheter som anges i denna punkt.

8.2 Det åligger kunden att beställa Korrektiv service för avhjälpande av funktionshinder störningar när behov uppkommer och att beställa Preventiv service när Utrustningen indikerar att Service erfordras. Resttonerbehållare beställs av kunden.

8.3 Det åligger kunden att tillhandahålla korrekta SMTP-uppgifter för att säkerställa fungerande e-mail kommunikation. Kunden har, om tjänst finns tillgänglig, möjlighet att nyttja SMTP-funktionalitet som tillhandahålls av leverantören eller av leverantören utsedd samarbetspartner. Tjänsten får därvid enbart användas för utgående e-post på av leverantören levererad Utrustning. Leverantören äger rätt att debitera kunden enligt leverantörens vid var tid gällande prislista för sådan tjänst.

8.4 Leverantörens underhållspersonal skall, inom ramen för kundens säkerhetsbestämmelser, utan hinder äga tillträde till Utrustningen för utförande av nödvändigt underhåll och Service. Kunden ansvarar för att leverantören får tillgång till Utrustningen vid tidpunkt för Preventiv och Korrektiv service. I de fall där distansstöd kan bli aktuellt skall kunden möjliggöra för leverantören att få tillgång till Utrustningen.

8.5 Den levererade Utrustningen har aktiverats för tvåvägskommunikation, vilket möjliggör för leverantören att vid behov kontakta Utrustningen och genomföra nödvändiga systemuppdateringar och korrigeringar, samt inhämta mätaravläsningar. Kunden tillåter leverantören nödvändig access till kundens IT miljö för att möjliggöra sådan kommunikation. Kunden kan under avtalstiden meddela leverantören om sådan tvåvägskommunikation skall begränsas. Om så sker, så är kunden skyldig att säkerställa att leverantören på annat sätt får tillgång till mätaravläsningar och annan nödvändig data.

8.6 Kunden ansvarar för att Utrustningens placering och driftmiljö medger normal drift och inte inverkar negativt på Utrustningens funktionalitet. Detta inkluderar, men är ej begränsat till, exempelvis negativ inverkan av damm, temperatur, luftfuktighet, samt ojämn eller mjuk golvyta. Kunden skall härvid följa leverantörens eventuella anvisningar och om nödvändigt genomföra korrigeringar åtgärder. Leverantören äger rätt att avvaka genomförande av Service intill dess kunden genomfört korrigeringar åtgärder, samt äger rätt att fakturera för fel och brist som uppkommit till följd av sådana omständigheter.

8.7 Kunden ansvarar för att Utrustningens placering i kundens lokaler inte begränsar, försvårar eller omöjliggör för leverantören att utföra Service. Kunden skall härvid följa leverantörens instruktioner rörande erforderligt arbetsutrymme i anslutning till Utrustningen. I det fall erforderligt arbetsutrymme saknas, så äger leverantören rätt att avvaka genomförande av Service intill dess kunden ombesörjt förändrad placering.

8.8 Avser kunden att omplacera Utrustningen skall leverantören underrättas om åtgärden och informeras om vilken adress och lokal Utrustningen avses omplaceras till. Om denna lokal är belägen så att det kan befaras att placering medför ökade servicekostnader skall leverantören erhålla full kompensation härför och Avtalet skall justeras i motsvarande mån.

8.9 Kunden får endast använda förbrukningsmaterial (toner, OH film, häftklammer, papper etc) vilka är

anpassade till Utrustningen och har rätt specifikation för Utrustningen. Om så ej skett, och Utrustningen lider skada på grund av detta, är kunden skyldig att bekosta nödvändig rekonditionering av Utrustningen.

8.10 Det åligger kunden att utse en kontaktperson och att kontinuerligt hålla denne uppdaterad avseende av leverantören levererad Utrustning.

8.11 Innan Utrustningen återlämnas till Leverantören efter Avtalets utgång skall Kunden återställa Utrustningen till ett, med hänsyn till användningen under avtalstiden, godtagbart skick.

## 9. SERVICEAVGIFTER

9.1 Kunden debiteras avtalat utskriftspris för avtalad utskriftsvolym (förskottsavtal). Debitering sker, om inte annat avtalats i Avtalet, i förskott under avtalstiden med det intervall som angivits i Avtalet. Om den faktiska utskriftsvolymen överstiger avtalad volym äger leverantören rätt att debitera kunden för överstigande antal utskrifter enligt avtalat utskriftspris för överskjutande utskrifter.

9.2 I det fall ingen särskild utskriftsvolym avtalats, kommer leverantören att debitera kunden avtalat utskriftspris i efterskott baserat på faktisk utskriftsvolym (efterskottsavtal).

9.3 Avtalade priser för färg- respektive svart/vita utskrifter ("klick") avser ersättning för de delar, tillbehör och tjänster som särskilt angivits i Avtalet. Avtalade priser för utskrifter och/eller övriga serviceavgifter omfattar inte, om inget annat överenskommit i Avtalet, häftklammer, papper och annat förbrukningsmaterial.

9.4 Prissättningen per klick baseras på ett antagande om en färgtäckning om 5%. I det fall färgtäckning överstiger 5% äger leverantören rätt att fakturera överskjutande tonerförbrukning.

9.5 Vad avser priser för utskrifter så avser prissättningen pris per enkelsidig utskrift av A4-storlek. Antalet klick per utskrift justeras att ta hänsyn till avvikelse från enkelsidig A4 (A3 = 2 klick, dubbelsidig A4 = 2 klick, dubbelsidig A3 = 4 klick osv). Vid val av annan papperstyp än maskinens standardinställning utgår 2 klick per utskrift. Med "papperstyp" avses displayfunktionen som möjliggör val av Tjockt papper, Specialpapper och OH-papper.

9.6 Scannade kopior debiteras, om inte annat avtalats i Avtalet, som halv enkelsidig svart/vit utskrift av A4 storlek.

9.7 Avtalade fasta serviceavgifter omfattar, om inte annat överenskommit, vid var tid gällande serviceåtaganden enligt gällande Avtal.

9.8 I det fall arbete utförs, vilket inte omfattas av Avtalet, kommer leverantören att debitera kunden för utfört arbete enligt vid var tid gällande prislista för arbete, resa och reservdelar.

9.9 Från det att Utrustningens ålder, räknat från tillverkningsdatum, överstiger tre år, så tillkommer en utökad grundavgift per månad och maskinutrustning. Den utökade grundavgiften debiteras enligt gällande prislista och ökar för vart år efter fyra års ålder intill dess att Avtalet avslutas.

9.10 Kostnader för frakt av förbrukningsmaterial (toner, resttonerbehållare, häftklammer, papper etc) tillkommer och betalas av kunden i förskott enligt vid var tid gällande prislista.

9.11 Mervärdesskatt samt andra skatter och pålagor tillkommer på angivna priser och avgifter.

## 10. PRISÄNDRINGAR

10.1 Leverantören äger rätt att en gång per kalenderår justera avtalade serviceavgifter och priser. Kunden skall informeras om sådan justering minst 1 månad i förväg. Information om justering kan ske via fakturertext, mail, brev, eller via leverantörens publika hemsida.

10.2 Utan hinder av vad som angivits i 10.1 äger leverantören rätt att omgående justera avtalade serviceavgifter och priser vid skatthöjning eller annat offentligt ingripande i Sverige eller utomlands, vilka innebär att leverantörens kostnader ökar.

## 11. BETALNINGSVILLKOR

11.1 Betalning av serviceavgifter skall erläggas inom 30 dagar från fakturadatum.

11.2 Vid försenad betalning erhåller kunden sedvanlig betalningspåminnelse varefter ärendet överlämnas till inkasso om betalning inte erläggs. Påminnelseavgift utgår enligt gällande prislista. Vid dröjsmål med erläggande av betalning efter förfallodagen utgår dröjsmålsränta med 24%. Därutöver skall kunden ersätta leverantören för eventuella inkasso- och indrivningskostnader.

11.3 Om kunden helt eller delvis är i dröjsmål med betalning äger leverantören rätt att med omedelbar verkan avbryta fortsatt Service av Utrustningen intill dess att kunden erlagt betalning för utestående fordringar.

11.4 Leverantören är inte skyldig att fullgöra några av sina förpliktelser enligt Avtalet och därtill hörande dokument om kunden inte fullgör sina förpliktelser enligt Avtalet och därtill hörande dokument. Exempelvis har kund som har förfallna skulder till leverantören ingen rätt till felavhjälpning eller kompensation vid eventuella fel. Leverantören förbehåller sig rätten att villkora ytterligare Service av att kunden dessförinnan reglerat sina skulder.

11.5 Reklamation mot faktura skall framställas senast åtta (8) dagar efter fakturadatum. Efter att reklamationsfristen löpt ut kan invändningar mot faktura inte längre göras. Endast skriftliga fakturainvändningar beaktas.

## 12. MÄTARAVLÄSNING

12.1 Kunden ansvarar för att leverantören får tillgång till regelbundna mätaravläsningar. Mätaravläsning genomförs enligt punkt 12.2 eller 12.3.

12.2 Automatisk mätaravläsning. Leverantören inhämtar mätarvärden endera genom särskilt avläsningsverktyg via dataförbindelse, eller genom att Utrustningen konfigureras att automatiskt sända informationen via mail till leverantören. Kunden skall härvid tillåta leverantören nödvändig access till kundens IT miljö för att möjliggöra automatisk avläsning. Eventuell kostnad för automatisk avläsning anges i Avtalet. Det åligger kunden, i det fall förändringar eller fel i kundens IT-miljö förhindrar automatisk avläsning, att meddela leverantören och

snarast återupprätta möjligheten till automatisk avläsning. I det fall kunden inte genomför korrigerande åtgärder, är leverantören ej längre skyldig att genomföra automatisk avläsning enligt Avtalet. I det fall avtalad automatisk avläsning inte kan genomföras till följd av ej åtgärdade förändringar i kundens IT miljö, har leverantören rätt att göra en uppskattning av utskriftsvolymen för att möjliggöra fakturering enligt Avtalet. Se även avsnitt 15.

12.3 Manuell mätaravläsning. Kunden genomför mätaravläsning och översänder mätarvärden till leverantören via anvisat web-gränssnitt. Avisering till kund om mätaravläsning sker via e-mail. Det åligger kunden att meddela leverantören vid var tid gällande e-mail adress för att möjliggöra avisering. Eventuell kostnad för mätaravläsning via web-gränssnitt anges i Avtalet. I det fall kunden inte inkommer med mätaravläsning inom angiven tid så har leverantören rätt att göra en uppskattning av utskriftsvolymen för att möjliggöra fakturering enligt Avtalet. Se även avsnitt 15.

12.4 Kostnad för uppskattning av utskriftsvolym enligt punkt 12.2 och 12.3 debiteras med SEK 250 per tillfälle och Utrustning.

## 13. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

13.1 Leverantören är personuppgiftsansvarig för personuppgifter om kundens anställda som behandlas med anledning av Avtalet, exempelvis kontaktuppgifter och anteckningar i samband med avtalad Service. Personuppgifterna behandlas i syfte att genomföra avtalad Service och kunden är införstådd med att behandlingen är nödvändig för detta ändamål.

13.2 Kunden är på motsvarande sätt personuppgiftsansvarig för personuppgifter om leverantörens anställda som behandlas med anledning av Avtalet.

13.3 Leverantören och kunden ansvarar för att sin del av behandlingen sker i enlighet med gällande rätt, såsom förordning (EU) 2016/679 (GDPR) samt annan tillämplig personuppgiftslagstiftning.

13.4 Leverantören och kunden ska vidta rimliga och lämpliga åtgärder för att hålla personuppgifter som de lämnar till varandra med anledning av Avtalet uppdaterade.

13.5 När Utrustningen återlämnas till Leverantören garanterar Kunden att Utrustningen inte innehåller några personuppgifter enligt definitionen i GDPR eller någon annan data som tillhör Kunden. Detta gäller oavsett skälet för återlämnandet.

13.6 Om utrustningen vid återlämnandet innehåller personuppgifter eller annan data som tillhör Kunden, är och förblir Kunden ansvarig för uppgifterna. Leverantören äger rätt att genomföra radering/destruktion av sådan data och fakturera Kunden för detta enligt vid var tid gällande prislista.

## 14. ANSVARSBEGRÄNSNING

14.1 Om fullgörandet av något av parternas åtaganden enligt Avtalet försätts eller förhindras av omständigheter som parterna ej kunnat råda över såsom arbetskonflikt, åsknedslag, eldsvåda, krig, mobilisering eller militärinkallelser av större omfattning, rekvisition, beslag, valutarestriktioner, myndighetsbestämmelser, uppror och

upplopp, inskränkningar i fråga om drivkraft, allmän knapphet på transporter, varor och energi samt fel eller försening i leveranser från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, skall detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkten för prestation och befrielse från vite och andra påföljder.

Detta äger tillämpning oavsett om orsaken till förseningen inträffar före eller efter den avtalade leveransdagen. Om Avtalets fullgörande till väsentlig del försvåras eller förhindras för längre tid än tre månader på grund av viss ovan angiven omständighet, äger vardera parten, utan ersättningsskyldighet, skriftligen frånträda Avtalet.

14.2 Leverantören ansvarar för sakskador som orsakats genom försummelse av leverantören eller av leverantörens anställda. Leverantörens ansvar gentemot kund för sakskador omfattar endast ersättning för direkt skada.

14.3 Skulle skadeståndsansvar uppstå för leverantören, skall, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger eller ansvaret rör personskada, ansvaret vara begränsat till sammanlagt 10 % av den årliga avtalskostnaden enligt detta Avtal.

14.4 Leverantören ansvarar inte i något fall för produktionsbortfall, utebliven vinst eller annan indirekt skada.

14.5 Skador skall skriftligen meddelas till leverantören så snart det är möjligt, dock inte senare än 14 dagar från det att kunden fick kännedom om skadan. Leverantören ansvarar inte för skador som inte rapporterats av kunden inom denna tidsfrist, om inte kunden kan visa att denne inte skäligen kunde ha haft kännedom om och rapporterat skadorna inom tidsfristen.

## 15. FÖRTIDA UPPHÖRANDE

15.1 Vardera parten äger säga upp Avtalet till omedelbart upphörande:

- a) om den andre parten väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan har vidtagit rättelse, eller
- b) om motparten försätts i konkurs, är föremål för företagsrekonstruktion, inleder ackordförhandlingar, eller annars är på obestånd.

15.2 Leverantören äger rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om Leverantören enligt Leverantörens bedömning; (i) inte har tillräcklig kännedom om kunden enligt lag (2017:630) om åtgärd mot penningtvätt och finansiering av terrorism; eller (ii) misstänker eller har skäligen grund att misstänka att avtalet utgör ett led i penningtvätt eller finansiering av terrorism.

15.3 Leverantören äger rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande i det fall kunden helt eller delvis dröjer med betalning mer än 10 dagar efter det att leverantören skickat betalningspåminnelse till kunden. Om sådan uppsägning sker äger leverantören rätt att debitera serviceavgifter för återstående avtalstid enligt beräkningsmetod som anges i avsnitt 2.5.

15.4 Oaktat vad som anges i avsnitt 12.2 och 12.3 rörande uppskattningar av utskriftsvolym så äger leverantören rätt att terminera Avtalet med omedelbar verkan om mätaravläsningar inte kan genomföras på grund av brist på kundens sida och kunden inte vidtar korrigerande åtgärder. Om sådan uppsägning sker äger leverantören rätt att

debitera serviceavgifter för återstående avtalstid enligt beräkningsmetod som anges i avsnitt 2.5.

15.5 Uppsägning skall ske skriftligen för att vara gällande.

## 16. MEDDELANDEN

16.1 Meddelanden från leverantören till kund kan ske genom fakturatext, rekommenderat brev eller e-post.

Meddelandet skall anses ha kommit kunden tillhanda;

- a) om via fakturatext; fem dagar från avsänd faktura,
- b) om avsänt med rekommenderat brev; tre dagar efter avsändandet för postbefordran,
- c) om avsänt med e-post; vid mottagandet förutsatt att meddelande erhållits att e-posten kommit fram.

Se avsnitt 10 angående information rörande prisförändringar.

## 17. ÖVERLÅTELSE AV AVTALET

17.1 Leverantören äger rätt att utan kundens godkännande överlåta Avtalet till annat företag och/eller låta annat företag utföra Service enligt ingånget Avtal. Kunden skall därvid erlagga betalning till det bolag leverantören anvisar.

17.2 Kunden får ej överlåta Avtalet utan leverantörens godkännande.

## 18. EU:s DATALAG (the "EU Data Act")

18.1 Levererade produkter ("Uppkopplade Produkter") samt därtill relaterade avtalade tjänster, genererar tekniska och tjänsterelaterade data (icke-personuppgifter), såsom användningsinformation, mätaravläsningar samt diagnostik- eller feluppgifter ("Service- och Tekniska Data").

Service- och Tekniska Data får, i den utsträckning det är nödvändigt, samlas in, användas och lagras av Toshiba för relevanta tjänsterelaterade ändamål, inklusive underhåll, support, fakturering samt uppfyllande av avtalade kontraktsförpliktelser. Toshiba kan i detta sammanhang använda sig av bearbetningstjänster, såsom molntjänster, hosting eller liknande tjänster.

Information om kategorier av Service- och Tekniska Data, ändamål med databehandlingen, lagring, kundens rätt till åtkomst och delning enligt förordning (EU) 2023/2854 (EU:s datalag), samt tillämpliga begränsningar, framgår av avsnittet "EU Data Act", vilket finns tillgängligt för kunden på [<https://se.toshibatec.eu/se/om-toshiba/eu-data-act/>] innan tecknandet av detta serviceavtal.

## 19. ÄNDRINGAR OCH VILLKORSÄNDRINGAR

19.1 Undantaget vad som anges i punkt 19.2 nedan skall tillägg och ändringar till Avtalet ske skriftligen, och undertecknas av kundens och leverantörens behöriga firmatecknare.

19.2 Leverantören äger rätt att ändra dessa Allmänna Bestämmelser utan att i förväg inhämta kundens godkännande. Sådan ändring träder i kraft en månad efter det att underrättelse om ändring sänts till kunden.

Vid var tid gällande Allmänna Bestämmelser publiceras på leverantörens publika hemsida. Om villkorsändringen är till uppenbar fördel för kund kan leverantören fråga sin skyldighet att underrätta denne.

19.3 Om villkorsändringen är till väsentlig nackdel för kunden äger kunden rätt att skriftligen säga upp Avtalet till upphörande efter 30 dagar räknat från dagen då de nya villkoren träder i kraft. Detta gäller dock inte om villkorsändringen är föranledd av ändrad lagstiftning, förordning eller myndighetsbeslut.

## **20. TVIST**

20.1 Tvist avseende giltighet, tolkning, tillämplighet eller tillämpning av Avtalet samt därur härflytande rättsförhållanden skall slutligt avgöras av skiljemän genom skiljedom enligt reglerna för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut. Skiljeförfarandet skall ske på svenska och äga rum i Stockholm. Om vid tvist värdet av vad som yrkas inte överstiger tio [10] gånger det vid tiden för påkallandet av skiljeförfarandet gällande prisbasbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring skall tvisten avgöras av allmän domstol.