

Allmänna villkor – Företag (B2B)

Version 1.0 Senast uppdaterad: 2026-06-15

1. Parter och definitioner

1.1 Dessa allmänna villkor ("**Villkoren**" eller "**Avtalet**") gäller mellan:

- **Leverantören: TIOM**, enskild firma, org.nr **0202129830**, e-post **theodor@tiom.nu**, adress **Slättergatan 4A, 582 53 Linköping** ("**Leverantören**"); och
- den näringsidkare som ingår avtal med Leverantören om en eller flera av de digitala tjänster som omfattas av dessa Villkor ("**Kunden**").

Leverantören och Kunden benämns nedan var för sig "**Part**" och gemensamt "**Parterna**".

1.2 Leverantören bedrivs som **enskild näringsverksamhet**. Verksamheten är inte en egen juridisk person, utan innehavaren är personligen Kundens avtalspart och svarar personligen för verksamhetens åtaganden. Krav enligt Avtalet kan göras gällande mot innehavaren personligen. Ansvarsbegränsningarna i avsnitt 11 gäller till förmån för innehavaren personligen.

1.3 Dessa Villkor gäller uteslutande när Kunden är **näringsidkare** och ingår avtal om de digitala tjänsterna inom ramen för sin näringsverksamhet. Med näringsidkare respektive konsument avses detsamma som i konsumentköplagen (2022:260) 1 kap. 2 §.

1.4 Är Kunden i själva verket konsument enligt konsumentköplagen (2022:260) 1 kap. 2 § – det vill säga en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet – ska **Allmänna villkor – Konsument** tillämpas i stället för detta avtal, även om Kunden vid beställningen uppgett annat. Kunden behåller då fullt tvingande konsumentskydd, som aldrig får underskridas genom detta avtal. Leverantörens hävningsrätt får inte grundas enbart på den omständigheten att Kunden visat sig vara konsument.

1.5 Kunden intygar vid avtalsingåendet att Kunden är näringsidkare samt anger organisationsnummer. Är Kunden faktiskt näringsidkare men har lämnat oriktiga uppgifter i annat väsentligt avseende (t.ex. felaktigt organisationsnummer eller annan väsentlig uppgift som påverkat avtalet), har Leverantören rätt att häva Avtalet och kräva ersättning enligt avsnitt 14.

1.6 I dessa Villkor avses med:

1.6.1 "**Tjänsten**" eller "**Tjänsterna**": de digitala tjänster som Leverantören enligt Avtalet tillhandahåller Kunden, enligt tjänsteöversikten i avsnitt 3 och den tjänstebeskrivning som anges i orderbekräftelsen eller motsvarande underlag.

1.6.2 "**Kundinnehåll**": data, text, bild, ljud, video, programkod, filer, databaser, material och annan information som Kunden eller Kundens användare lägger upp, lagrar, behandlar eller överför genom Tjänsten, samt personuppgifter för vilka Kunden är personuppgiftsansvarig.

1.6.3 "Avgifter": de avgifter, abonnemangavgifter och övriga ersättningar som Kunden ska betala för Tjänsten enligt Avtalet.

1.6.4 "Premiumkomponenter": sådana tilläggfunktioner, mallar, moduler, insticksprogram (plug-ins) och tredjepartskomponenter som tillhandahålls mot särskild avgift eller på särskilda licensvillkor inom ramen för Webbplatsbyggaren/SaaS, och vars närmare licens- och prisvillkor regleras i avsnittet Webbplatsbyggare och SaaS i Produktvillkoren. Är inte annat avtalat ingår Premiumkomponenter inte i grundtjänsten.

1.6.5 "Personuppgiftsbiträdesavtalet": det separata personuppgiftsbiträdesavtalet enligt artikel 28 i dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 som reglerar Leverantörens behandling av personuppgifter för Kundens räkning.

1.6.6 "SLA": den servicenivåreglering som i förekommande fall ingår i avsnitten Webbhotell och Support för företag i Produktvillkoren och som reglerar tillgänglighet, svarstider och servicekrediter.

2. Avtalets ingående och tillhandahållande av villkoren

2.1 Avtalet ingås när Kunden beställer Tjänsten och Leverantören bekräftar beställningen (skriftligen, elektroniskt eller genom att börja tillhandahålla Tjänsten), eller när Parterna undertecknar ett huvudavtal som hänvisar till dessa Villkor. Genom att beställa eller använda Tjänsten accepterar Kunden Avtalet.

2.2 Dessa Villkor och tillämpliga avsnitt i Produktvillkoren är privata avtalsdokument. De lämnas till Kunden vid avtalsingåendet och publiceras inte på hemsidan. Den version som lämnats till Kunden vid avtalsingåendet utgör Kundens avtalsinnehåll till dess en ändring trätt i kraft enligt avsnitt 8.2; Leverantören tillhandahåller på begäran den vid var tid gällande versionen på varaktigt medium. Innefattar Tjänsten behandling av personuppgifter för Kundens räkning ingås Personuppgiftsbiträdesavtalet samtidigt som och som en förutsättning för Avtalet (se avsnitt 7).

2.3 Tjänstens omfattning, innehåll och eventuella servicenivåer framgår av tjänstebeskrivningen i orderbekräftelsen och i tillämpligt avsnitt i Produktvillkoren. Leverantören tillhandahåller Tjänsten i enlighet med tjänstebeskrivningen, dessa Villkor och tillämplig lag, samt fackmässigt och med den omsorg och skicklighet som kan förväntas av en kompetent leverantör i branschen.

2.4 Om inte annat uttryckligen anges utgör uppgifter om resultat, prestanda, ranking, trafik, konverteringar eller liknande utfall (särskilt avseende SEO och marknadsföringsrelaterade tjänster) **inte garantier**. Sådana tjänster tillhandahålls som ett åtagande att utföra arbetet fackmässigt (best effort), och Leverantören garanterar inte något visst resultat, eftersom utfallet är beroende av faktorer utanför Leverantörens kontroll (bland annat tredjepartsplattformars algoritmer och Kundens egna åtgärder). Denna avgränsning får inte tolkas eller åberopas så att Leverantören undgår ansvar för ett konkret, marknadsfört påstående (exempelvis en uttryckligen utfäst placering eller ett garanterat utfall) i strid med marknadsföringslagen (2008:486), särskilt 5, 6 och 10 §§.

2.5 Leverantören har rätt att anlita underleverantörer för fullgörande av Tjänsten och ansvarar för anlitad underleverantörs arbete som för sitt eget. Behandling av personuppgifter genom underbiträden regleras i Personuppgiftsbiträdesavtalet.

2.6 Tjänsten tillhandahålls med de funktioner som vid var tid gäller. Leverantören får löpande vidareutveckla och göra tekniska ändringar i Tjänsten, förutsatt att de minimifunktioner som anges i tjänstebeskrivningen och Tjänstens huvudsakliga funktion inte väsentligt försämras. Innebär en ändring en väsentlig försämring av de avtalade minimifunktionerna har Kunden rätt att säga upp den berörda Tjänsten enligt avsnitt 8.

3. Tjänsteöversikt och avgränsningar

3.1 Dessa Villkor omfattar följande **digitala tjänster**, var och en närmare reglerad i motsvarande avsnitt i **Produktvillkoren**, som gäller **per beställd tjänst**:

Tjänst	Avsnitt i Produktvillkoren
Webbhotell (hosting)	Webbhotell (innehåller SLA)
Webbplatsbyggare och SaaS samt premiumkomponenter	Webbplatsbyggare och SaaS
Backup (tilläggs tjänst)	Backup
Webbutveckling	Webbutveckling
Sökmotoroptimering (SEO)	SEO
Support och avhjälpande för de digitala tjänsterna	Support för företag (innehåller SLA)

3.2 Produktvillkoren gäller endast för de tjänster Kunden beställt och innehåller endast det tjänstespecifika. Produktvillkoren upprepar inte dessa Villkor utan hänvisar till dem. Vid motstridighet mellan Produktvillkoren och dessa Villkor gäller ordningen i avsnitt 16.

4. Priser och betalning

4.1 Avgifterna framgår av orderbekräftelsen, prislistan eller offerten. Priser anges exklusive mervärdesskatt om inte annat anges. Lagstadgade skatter och avgifter tillkommer enligt vad som anges.

4.2 Fakturering sker enligt vad som anges i Avtalet; för abonnemangstjänster normalt i förskott per avtalad period och för övriga tjänster efter utfört arbete eller enligt avtalad faktureringsplan. Betalningsfrist är trettio (30) dagar netto om inte annat avtalats.

4.3 Dröjsmålsränta. Vid betalningsdröjsmål utgår dröjsmålsränta enligt **räntelagen (1975:635)**, det vill säga referensränta plus åtta (8) procentenheter, från förfallodagen till dess full betalning sker. Eftersom betalningsförfallodagen är bestämd i förväg utgår ränta från förfallodagen enligt 3 § räntelagen. Leverantören har därutöver rätt till ersättning för betalningspåminnelse, inkassokostnad och annan lagstadgad ersättning för indrivning.

Parterna kan i orderbekräftelsen avtala om **högre** dröjsmålsränta än räntelagens nivå; räntelagen är dispositiv i B2B och en sådan högre ränta gäller då i stället.

4.4 Vid betalningsdröjsmål som inte rättas inom skälig tid efter skriftlig påminnelse har Leverantören rätt att, efter skälig underrättelse, helt eller delvis stänga av eller begränsa Tjänsten till dess full betalning skett, samt att häva Avtalet vid väsentligt dröjsmål. Avstängning befriar inte Kunden från betalningsskyldighet för avtalad period.

4.5 Invändning mot faktura ska framställas skriftligen utan oskäligt dröjsmål. Beräkningsbasen "fakturerade eller avtalade" Avgifter används vid beräkning av ansvarstaket enligt avsnitt 11.

5. Kundens åtaganden och tillåten användning

5.1 Kunden ska använda Tjänsten i enlighet med Avtalet, dessa Villkor, reglerna om tillåten användning i avsnitt 13 (AUP) och vid var tid gällande lag, och ansvarar för all användning som sker genom Kundens konton och inloggningsuppgifter.

5.2 Kunden ansvarar för Kundinnehållet, inklusive dess laglighet, och garanterar att Kundinnehållet och dess användning inte (a) gör intrång i tredje mans rättigheter (inklusive immateriella rättigheter), (b) strider mot lag eller myndighetsbeslut, (c) innehåller olagligt, kränkande eller skadligt material eller skadlig kod, eller (d) i övrigt strider mot reglerna om tillåten användning i avsnitt 13.

5.3 Kunden ska lämna korrekta, fullständiga och aktuella uppgifter (inklusive kontakt-, faktura- och behörighetsuppgifter) och utan dröjsmål uppdatera dessa vid ändring. Kunden ska, i den utsträckning det åligger Kunden, inhämta och upprätthålla nödvändiga samtycken, tillstånd och rättsliga grunder för behandlingen av personuppgifter i Kundinnehållet samt för användningen av kakor och liknande tekniker på Kundens egna webbplatser. Kunden är personuppgiftsansvarig för Kundinnehållet enligt avsnitt 7.

5.4 Kunden ska medverka i den utsträckning som skäligen krävs för att Leverantören ska kunna fullgöra Tjänsten samt vidta egna säkerhetsåtgärder, inklusive att skydda inloggningsuppgifter, aktivera tillgänglig flerfaktorsautentisering, omedelbart underrätta Leverantören vid misstanke om obehörig åtkomst, installera och tillåta uppdateringar inom Kundens ansvarsområde och hålla egen säkerhetskopia av Kundinnehåll enligt avsnitt 6. Kundens eget backupansvar inskränker inte Leverantörens ansvar för dataförlust som Leverantören själv orsakat (se avsnitt 6 och 11).

5.5 Leverantören har rätt att ta bort eller spärra Kundinnehåll samt stänga av Tjänsten om Kundinnehåll eller användning strider mot avsnitt 5.1–5.2, lag eller reglerna om tillåten användning i avsnitt 13, eller om så krävs enligt myndighets- eller domstolsbeslut. Leverantören ska utan onödigt dröjsmål underrätta Kunden om åtgärden och ange skälen för den. Avser åtgärden innehållsmoderering i en värdtjänst ska Leverantören iaktta tillämpliga tvingande krav enligt förordning (EU) 2022/2065 (DSA), inklusive motiveringsskyldighet (statement of reasons); sådana skyldigheter behandlas i avsnitt 13.

5.6 Skadeslöshållande. Kunden ska hålla Leverantören skadeslös för befogade krav från tredje man samt för sanktioner, viten och kostnader (inklusive skäliga ombudskostnader) som drabbar Leverantören till följd av Kundinnehåll eller användning i strid med dessa Villkor, avsnitt 13, lag eller myndighetsbeslut. Skadeslöshållandet gäller inte i den mån kravet beror på Leverantörens eget vållande, avtalsbrott eller åtgärd i strid med lag, eller avser sanktioner eller viten som riktas mot Leverantören på grund av Leverantörens egen bristande regelefterlevnad. Skadeslöshållandet är – utom såvitt avser krav som grundas på Kundens uppsåt eller grova vårdslöshet eller på immaterialrättsintrång i Kundinnehållet – begränsat på motsvarande sätt som Leverantörens ansvar enligt ansvarsbegränsningen i avsnitt 11.

6. Säkerhetskopiering – ansvarsprincip

6.1 Leverantören säkerhetskopierar **sin egen plattform och databas** som ett led i sin drift- och informationssäkerhet (artikel 32.1 b–c dataskyddsförordningen), men tillhandahåller **inte** någon garanterad säkerhetskopiering eller återställning av Kundens egen webbplats, filer eller övrigt innehåll som inte lagras i Leverantörens plattformsdatabas, om inte Backup-tjänsten uttryckligen beställts. Kunden ansvarar för egen, oberoende säkerhetskopiering av sådant innehåll.

6.2 Leverantören ansvarar **alltid** för förlust av eller skada på data som Leverantören själv orsakat genom eget fel eller försummelse. Sådan förlust utgör direkt skada och omfattas av ansvarstaket enligt avsnitt 11. Det undantag som avses i avsnitt 6.1 omfattar **endast** sådan förlust av Kundens eget innehåll som Kunden enligt avsnitt 6.1 ansvarar för att säkerhetskopiera och som Kunden hade kunnat undvika genom egen säkerhetskopiering. Undantaget omfattar **aldrig** förlust som Leverantören själv orsakat genom eget fel eller försummelse.

6.3 De närmare villkoren för säkerhetskopiering i webbhotellet regleras i avsnittet Webbhotell i Produktvillkoren, och Backup-tjänsten (omfattning, RPO/RTO, återställningstest) i avsnittet Backup i Produktvillkoren.

7. Personuppgifter – roller

7.1 I den utsträckning Leverantören behandlar personuppgifter **för Kundens räkning** inom ramen för Tjänsten (exempelvis hosting, lagring, backup och drift av Kundens webbplats) är Leverantören **personuppgiftsbiträde** och Kunden **personuppgiftsansvarig**. Sådan behandling regleras i **Personuppgiftsbiträdesavtalet** enligt artikel 28 i dataskyddsförordningen (EU) 2016/679, som utgör en separat och alltid tillämplig del av avtalsförhållandet så snart sådan behandling förekommer. Leverantören får inte behandla personuppgifter för Kundens räkning utan att ett giltigt Personuppgiftsbiträdesavtal är i kraft, och Tjänster som innefattar sådan behandling får inte tillhandahållas dessförinnan. Vid motstridighet i dataskyddsfrågor har Personuppgiftsbiträdesavtalet alltid företräde (se avsnitt 16).

7.2 För personuppgifter som Leverantören behandlar **för egna ändamål** – exempelvis Kundens kontakt- och fakturauppgifter, supportärenden och uppgifter om företrädare för Kunden – är Leverantören **personuppgiftsansvarig**. Sådan behandling beskrivs i Leverantörens **Integritets- och cookiepolicy**, som är ett publikt dokument och utgör information enligt artiklarna 13–14 i dataskyddsförordningen, inte avtalsvillkor.

7.3 Kunden ansvarar, som personuppgiftsansvarig, för att det finns rättslig grund för behandlingen av personuppgifter i Kundinnehållet och för att lämna föreskriven information till registrerade. Leverantören behandlar sådana personuppgifter endast enligt Kundens dokumenterade instruktioner och Personuppgiftsbiträdesavtalet. Underbiträden, incidentnotifieringsfrister och tredjelandsöverföringar (SCC och TIA) regleras i Personuppgiftsbiträdesavtalet.

8. Avtalstid, ändring, överlåtelse och meddelanden

8.1 Avtalstid och uppsägning. Avtalet gäller från avtalad startdag och för den avtalstid som anges i orderbekräftelsen, eller tills vidare om sådan tid saknas. Bindningstid, automatisk förnyelse, förnyelsepåminnelse och uppsägningsfrister anges i orderbekräftelsen. Vid Avtalets upphörande upphör Kundens rätt att använda Tjänsten, och export samt radering av Kundinnehåll och personuppgifter sker enligt avsnitt 7, Personuppgiftsbiträdesavtalet och tillämpligt avsnitt i Produktvillkoren. Endera Part får häva Avtalet vid den andra Partens väsentliga avtalsbrott som inte rättas inom skälig tid efter skriftligt påpekande, samt vid obestånd.

8.2 Ändring av villkor. Leverantören får ändra dessa Villkor, inklusive reglerna om tillåten användning i avsnitt 13, prislista och bilagor. Väsentliga ändringar och prishöjningar meddelas skriftligen med skälig framförhållning, minst trettio (30) dagar innan ändringen träder i kraft. Godtar Kunden inte en ändring till nackdel eller en prishöjning har Kunden rätt att säga upp den berörda Tjänsten till ikraftträdandet. Sägs Avtalet inte upp anses ändringen godtagen genom fortsatt användning. Prishöjningar under löpande bindingsperiod begränsas enligt vad som avtalats (KPI-tak). Ändringar som krävs av lag, myndighetsbeslut eller säkerhetsskäl, och som inte är till nackdel för Kunden, får genomföras med kortare varsel.

8.3 Överlåtelse. Kunden får inte överlåta Avtalet utan Leverantörens skriftliga förhandsgodkännande, som inte oskäligen får vägras. Leverantören får överlåta Avtalet i samband med överlåtelse av hela eller en väsentlig del av verksamheten samt anlita underleverantörer och underbiträden enligt Avtalet och Personuppgiftsbiträdesavtalet, och ska underrätta Kunden i skälig tid i förväg. Innebär överlåtelsen att ett nytt rättssubjekt ska behandla personuppgifter för Kundens räkning har Kunden rätt att, före genomförandet, bedöma den nya leverantörens garantier enligt artikel 28 i dataskyddsförordningen samt invända och säga upp den berörda Tjänsten om dataskydds- och säkerhetskrav inte uppfylls.

8.4 Meddelanden. Meddelanden enligt Avtalet ska lämnas skriftligen till den andra Partens senast angivna e-post- eller postadress eller via Tjänstens meddelandefunktion. Parterna ska hålla sina kontaktuppgifter aktuella. Ett meddelande som sänts till senast angivna adress anses behörigen lämnat även om adressen ändrats utan att den andra Parten underrättats.

9. Immaterialrätt

9.1 Samtliga immateriella rättigheter till Tjänsten, inklusive programvara, plattform, källkod, mallar, komponenter, design, dokumentation, varumärken och know-how, tillhör Leverantören eller dess licensgivare. Inget i Avtalet innebär överlåtelse av sådana rättigheter till Kunden.

9.2 Leverantören upplåter till Kunden en icke-exklusiv, icke-överlåtbar och tidsbegränsad rätt att använda Tjänsten under avtalstiden, i enlighet med Avtalet. Licensen upphör när Avtalet upphör. Kunden får inte kopiera, modifiera, dekompilera, vidarelicensiera eller tillgängliggöra Tjänsten för tredje man utöver vad som uttryckligen medges. Särskilda licensvillkor för **Premiumkomponenter** (enligt definitionen i avsnitt 1.6.4), mallar och tredjepartsprogramvara regleras i avsnittet Webbplatsbyggare och SaaS i Produktvillkoren, och för utvecklingsresultat i avsnittet Webbutveckling i Produktvillkoren.

9.3 Kunden behåller samtliga rättigheter till Kundinnehållet. Kunden upplåter till Leverantören en icke-exklusiv, royaltyfri rätt att använda, lagra, kopiera, behandla, överföra och visa Kundinnehållet **enbart i den utsträckning det är nödvändigt** för att tillhandahålla, säkerhetskopiera, säkra och underhålla Tjänsten samt för att uppfylla lag och myndighetsbeslut. Licensen omfattar inte behandling av Kundinnehåll för Leverantörens egna ändamål, såsom produktutveckling. Behandling av personuppgifter i Kundinnehållet sker uteslutande enligt Kundens dokumenterade instruktioner och Personuppgiftsbiträdesavtalet. Leverantören får använda information som härrör från Tjänstens användning för att förbättra Tjänsten **endast** om informationen genom verklig och oåterkallelig anonymisering har bringats att inte längre utgöra personuppgifter (enbart aggregering eller pseudonymisering är inte tillräcklig), och endast i den utsträckning sådan användning uttryckligen tillåts i Personuppgiftsbiträdesavtalet. Produktförbättring sker aldrig på personuppgifter utan självständig rättslig grund.

10. Sekretess

10.1 Med "**Konfidentiell information**" avses varje uppgift – teknisk, kommersiell eller av annat slag – som en Part får del av från den andra Parten i samband med Avtalet och som är märkt som konfidentiell eller rimligen bör uppfattas som konfidentiell, inklusive uppgifter om affärsförhållanden, priser, Tjänstens utformning, Kundinnehåll och personuppgifter.

10.2 Den mottagande Parten ska iaktta sekretess, endast använda Konfidentiell information för fullgörandet av Avtalet och inte röja den för tredje man utan den andra Partens skriftliga samtycke. Information får dock röjas för anlidade underleverantörer och rådgivare som har behov av den och är bundna av motsvarande sekretess.

10.3 Sekretessen gäller inte information som (a) är allmänt känd utan den mottagande Partens åsidosättande av Avtalet, (b) Parten redan kände till utan sekretessförpliktelse, (c) tagits emot från tredje man utan sekretessförpliktelse, eller (d) ska lämnas ut enligt lag eller myndighets-/domstolsbeslut, varvid den andra Parten såvitt möjligt informeras i förväg.

10.4 Sekretessåtagandet gäller under avtalstiden och tre (3) år därefter. För personuppgifter och information som omfattas av lagstadgad tystnadsplikt gäller sekretessen så länge sådan skyldighet består.

11. Ansvar och ansvarsbegränsning

11.1 Tillämpning. Detta avsnitt reglerar Leverantörens skadeståndsansvar och dess begränsningar i anledning av Avtalet, oavsett tjänsteslag. Inom denna ram gäller begränsningarna oavsett om anspråket grundas på avtal, utomobligatorisk grund eller annan rättslig grund och oavsett hur anspråket rubriceras. Begränsningarna inskränker inte och kan inte åberopas mot tredje mans rätt och påverkar inte ansvar som enligt tvingande rätt inte får begränsas. Begränsningarna gäller till förmån för Leverantören personligen i egenskap av enskild näringsidkare.

11.2 Direkt och indirekt skada. Med **direkt skada** avses sådan förlust som är en omedelbar och typisk följd av det ansvarsgrundande förhållandet, exempelvis nödvändiga och skäligen kostnader för att avhjälpa felet, kostnad för att anlita annan leverantör för den prestation som Leverantören brustit i, skäligen utrednings- och reklamationskostnader, samt förlust av eller skada på data enligt avsnitt 11.6. Med **indirekt skada (följdskada)** avses, i enlighet med systematiken i **köplagen (1990:931) 67 § andra stycket**:

a) förlust till följd av minskning eller bortfall av produktion eller omsättning, b) annan förlust till följd av att tjänsten inte kan utnyttjas på avsett sätt, c) utebliven vinst till följd av att ett avtal med tredje man har fallit bort eller inte blivit riktigt uppfyllt, samt d) annan liknande förlust som varit svår att förutse.

Förlust som enligt köplagen 67 § tredje stycket anses som direkt (typiskt kostnader för åtgärder som begränsar annan skada än sådan som avses ovan) behandlas som direkt skada.

11.3 Undantag för indirekt skada. Leverantören ansvarar **inte** för indirekt skada (följdskada) såsom den definieras i avsnitt 11.2, innefattande men inte begränsat till utebliven vinst, produktionsbortfall, omsättningsbortfall, förlust till följd av att Tjänsten inte kunnat utnyttjas, förlust av förväntade besparingar, förlust på grund av bortfallna eller bristfälligt uppfyllda avtal med tredje man samt ren förmögenhetsskada av indirekt karaktär. Undantaget gäller utöver och oberoende av beloppstaket i avsnitt 11.4 – indirekt skada ersätts alltså inte alls – och gäller med de förbehåll som följer av carve-outs i avsnitt 11.7. Förlust av eller skada på data som Leverantören själv orsakat utgör direkt skada enligt avsnitt 11.6 och omfattas inte av detta undantag.

11.4 Aggregerat ansvarstak. Leverantörens sammanlagda (aggregerade) skadeståndsansvar enligt eller i anledning av Avtalet, med de undantag som anges i avsnitt 11.7, är för varje tolv månadersperiod begränsat till ett belopp motsvarande summan av de Avgifter som Kunden har **fakturerats eller avtalat** för den berörda Tjänsten avseende de tolv (12) månader som närmast föregick den händelse som gav upphov till ansvaret, dock **lägst ett belopp motsvarande tre (3) månaders avgift** för den berörda Tjänsten (nedan **golvet**), så att taket aldrig blir illusoriskt vid låga avgifter. Med månadsavgift avses den

avtalade löpande månadsavgiften för Tjänsten; för en Tjänst som inte debiteras löpande utan mot en engångsavgift utgörs golvet i stället av den avtalade avgiften för Tjänsten.

11.5 Takets beräkning och natur. Har Avtalet varat kortare tid än tolv månader beräknas taket på de faktiskt fakturerade eller avtalade avgifterna under den löpande avtalstiden, uppräknat till en tolv månadersperiod på grundval av genomsnittlig månadsavgift, dock lägst golvet. Taket är **aggregerat**: samtliga ersättningsgilla skador under avtalets hela löptid, oavsett antal skadehändelser eller anspråk, ryms inom ett och samma tak. Engångsavgifter och löpande avgifter ingår i underlaget; skatter och mervärdesskatt ingår inte. Vidarefakturerade tredjepartskostnader (t.ex. domänavgifter, licenser) räknas in endast om de fakturerats av Leverantören. Beräkningsbasen "fakturerade eller avtalade" Avgifter och golvet gäller även om Kunden ännu inte erlagt betalning, så att taket inte kan reduceras till noll. Taket utgör en yttersta gräns och påverkar inte Kundens skyldighet att begränsa sin skada enligt allmänna skadeståndsrättsliga principer.

11.6 Särskilt deltak och dataförlust. För tjänster som innefattar hosting, lagring eller annan behandling av Kundinnehåll, och för skada till följd av personuppgiftsincident eller förlust av data, gäller i stället ett särskilt deltak motsvarande summan av Avgifterna avseende de senaste tolv (12) månaderna, dock lägst golvet enligt avsnitt 11.4. Förlust av eller skada på data behandlas som **direkt skada** och ersätts upp till tillämpligt tak när förlusten eller skadan har orsakats av Leverantörens egna åtgärder, system, fel eller försummelse (t.ex. radering, korrupcion eller utebliven hantering inom Leverantörens kontrollsfär), oavsett om Kunden separat köpt ett backup- och återställningsåtagande. Endast förlust av data som Kunden själv kontrollerar och som Kunden hade kunnat förhindra genom egen, oberoende säkerhetskopiering bärs av Kunden, och då endast i den mån förlusten beror på att Kunden underlåtit att vidta sådana åtgärder. De ekonomiska följdverkningarna av dataförlust (t.ex. produktions- eller omsättningsbortfall) utgör alltjämt indirekt skada enligt avsnitt 11.2. Det allmänna taket och deltaket är **inte kumulativa**; Leverantörens sammanlagda ansvar kan aldrig överstiga det högsta tillämpliga taket.

11.7 Undantag från begränsning (tvingande carve-outs). Beloppstaket, deltaket, undantaget för indirekt skada och övriga ansvarsbegränsningar i detta avsnitt samt friskrivningarna i avsnitt 12 (force majeure) gäller **inte** och kan **aldrig** åberopas av Leverantören för att begränsa ansvar avseende:

a) skada som Leverantören orsakat genom **uppsåt eller grov vårdslöshet**, b) **personskada**, c) ansvar enligt **tvingande lag** i den mån sådant ansvar enligt lag inte får begränsas, d) skada till följd av **brott mot sekretess- eller tystnadsplikt**, e) **civilrättsligt skadeståndsansvar enligt tvingande dataskyddsrätt**, innefattande skadeståndsansvar enligt artikel 82 i dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 samt civilrättsliga följder av åsidosättande av skyldigheter enligt artiklarna 28 och 32 i samma förordning; regress och ansvarsfördelning mellan Parterna enligt artikel 82.5 regleras av Personuppgiftsbiträdesavtalet, som har företräde i dataskyddsfrågor, och f) annat ansvar som enligt tvingande rätt inte får begränsas eller friskrivnas.

I dessa fall bestäms Leverantörens ansvar enligt allmänna skadeståndsrättsliga regler respektive tillämplig tvingande lag, utan tillämpning av tak, deltak eller undantag för indirekt

skada och utan någon beloppsbegränsning. Ingen fallback-, residual- eller "högsta tillåtna nivå"-regel (jfr avsnitt 17.1) får tillämpas för att införa ett tak på sådan skada.

11.8 Administrativa sanktionsavgifter (artikel 83 GDPR). Administrativa sanktionsavgifter enligt artikel 83 i dataskyddsförordningen är ett offentlighetsrättsligt ansvar som tillsynsmyndigheten (Integritetsskyddsmyndigheten) ålägger den personuppgiftsansvarige eller personuppgiftsbiträdet. Sådana avgifter utgör inte ett skadeståndsanspråk mellan Parterna och regleras inte av detta avsnitt – de är varken begränsade av taket eller fördelade mellan Parterna här. Frågan om eventuell regress eller fördelning regleras, i den mån Parterna alls avtalar om det, uteslutande i Personuppgiftsbiträdesavtalet.

11.9 Förhållande till servicekrediter (SLA). I den mån en tjänstebilaga med SLA anger servicekrediter som **enda gottgörelse** ("sole remedy") för otillgänglighet gäller den regleringen för sådan otillgänglighet, förutsatt att krediterna inte blir illusoriska. Servicekrediter ska alltid uppgå till minst det golv som anges i SLA-bilagan och, i avsaknad av angivet golv, till en skälig minimikompensation; utan en sådan konkret miniminivå kan villkoret om servicekrediter som enda gottgörelse inte göras gällande mot Kunden. I övrigt avräknas utbetalda eller tillgodoräknade servicekrediter mot, och ryms inom, taket i avsnitt 11.4. Servicekrediter är dock inte Kundens enda påföljd vid **väsentligt eller upprepat** avbrott eller vid Leverantörens grova vårdslöshet eller uppsåt; i sådana fall har Kunden rätt till skadestånd för direkt skada upp till taket utöver eller i stället för krediterna. Finns ingen avtalad och definierad SLA bestäms Kundens påföljder vid tillgänglighetsbrist av Avtalet och allmänna regler inom ramen för detta avsnitt.

11.10 Friskrivning av implicita garantier. Utöver vad som uttryckligen framgår av Avtalet, tjänstebeskrivningen och tillämpligt avsnitt i Produktvillkoren lämnar Leverantören **inga utfästelser eller garantier**, vare sig uttryckliga eller underförstådda, avseende Tjänstens lämplighet för visst ändamål, oavbruten eller felfri funktion, eller uppnående av visst resultat, **i den utsträckning sådana garantier lagligen kan friskrivs i ett avtal mellan näringsidkare**. Friskrivningen inskränker **inte** Leverantörens åtagande att utföra Tjänsten **fackmässigt** och med den omsorg och skicklighet som kan förväntas av en kompetent leverantör i branschen; fackmässighetsåtagandet utgör en miniminivå som inte friskrivs. Uppgifter om resultat, ranking, trafik eller konverteringar (särskilt avseende SEO) utgör inte garantier utan åtaganden att utföra arbetet fackmässigt (best effort). Friskrivningen gäller med de förbehåll som följer av carve-outs i avsnitt 11.7 och inskränker inte ansvar enligt tvingande marknadsrätt.

11.11 Ansvarsfördelning (delat ansvar). Leverantörens ansvar förutsätter att Kunden fullgör sina egna åligganden enligt avsnitt 5. Leverantören ansvarar inte för skada som beror på Kundens åtgärd eller underlåtenhet, på förhållanden inom Kundens kontroll eller på att Kunden inte vidtagit de skyddsåtgärder som rimligen ankommer på Kunden (bl.a. egen backup, skydd av inloggningsuppgifter, installation av uppdateringar inom Kundens ansvarsområde och laglig grund för Kundinnehåll). Där Tjänsten tillhandahålls med delat tekniskt och organisatoriskt ansvar (shared responsibility) gäller den ansvarsfördelning som anges i tillämpligt avsnitt i Produktvillkoren; skada hänförlig till åtgärd, underlåtenhet eller felkonfiguration inom Kundens del bärs av Kunden. Brister Kunden i sina åligganden kan Leverantörens ansvar jämkas enligt allmänna skadeståndsrättsliga principer om medvållande

och skadebegränsning, med beaktande av graden av vållande på ömse sidor. Detta påverkar inte det ansvar som följer av tvingande dataskyddsrätt.

11.12 Reklamation och preskription. Kunden ska reklamera fel eller annat avtalsbrott skriftligen utan oskäligt dröjsmål efter det att Kunden insett eller skäligen bort inse felet eller de omständigheter som ligger till grund för kravet. Reklamerar inte felet i rätt tid förlorar Kunden rätten att göra felet gällande. Anspråk mot Leverantören preskriberas, oavsett reklamation, **tjugofyra (24) månader** efter den tidpunkt då felet eller den ansvarsgrundande omständigheten märktes eller borde ha märkts, om inte annat följer av tvingande lag. Dessa frister gäller **inte** (a) vid Leverantörens uppsåt eller grova vårdslöshet, (b) vid fel som Leverantören svikligen förtigit, eller (c) i fråga om dold brist (t.ex. ett säkerhetsfel) som varken märktes eller skäligen kunnat märkas inom fristen; för sådan brist börjar fristerna löpa först när bristen märktes eller borde ha märkts. Anger en tjänstebilaga (t.ex. en funktions- eller avhjälpandegaranti för webbutveckling) en längre garanti-, avhjälpande- eller reklamationsfrist, gäller den fristen framför denna punkt. Tvingande preskriptions- och reklamationsregler, inklusive preskriptionslagen (1981:130), har företräde framför denna punkt och inskränks inte av den.

11.13 Försäkring. Leverantören innehar eller avser att inneha ansvarsförsäkring anpassad till verksamheten (konsult-/IT-ansvarsförsäkring, omfattande ren förmögenhetsskada, samt cyberförsäkring) med försäkringsbelopp som Leverantören bedömer adekvata. Förekomsten av försäkring utvidgar inte Leverantörens ansvar utöver vad som följer av Avtalet och utgör inte en garanti för att en viss skada täcks. Ansvarsbegränsningarna gäller oberoende av om och i vilken mån en skada ersätts av försäkring. På skäligen begäran tillhandahåller Leverantören ett försäkringsbevis.

12. Force majeure

12.1 Definition (kontrollansvarsmodell). En Part är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra en förpliktelse enligt Avtalet om underlåtenheten beror på ett hinder som ligger utanför Partens kontroll (befrielsegrund). För ansvarsbefrielse krävs att samtliga följande förutsättningar är uppfyllda:

a) hindret ligger **utanför Partens kontroll**, b) Parten **inte skäligen kunde förväntas ha räknat med** hindret vid avtalets ingående, och c) Parten inte skäligen kunde ha **undvikit eller övervunnit** hindret eller dess följder.

Befrielsegrunden gäller endast så länge och i den utsträckning hindret faktiskt förhindrar eller väsentligt försvårar fullgörandet. Att fullgörandet blivit mer betungande eller mer kostsamt utgör inte i sig en befrielsegrund. Förutsebarhetsbedömningen görs mot kunskapsläget vid det enskilda avtalets ingående; en omständighet som då var allmänt känd eller rimligen förutsebar (exempelvis en redan pågående eller allmänt förutsedd pandemi eller myndighetsåtgärd) utgör inte en befrielsegrund.

12.2 Exempel på befrielsegrunder. Under förutsättning att rekvisiten i avsnitt 12.1 är uppfyllda i det enskilda fallet kan följande utgöra befrielsegrund: (a) naturkatastrof, översvämning, jordbävning, storm, brand eller annan extrem naturhändelse; (b) krig,

krigsliknande tillstånd, invasion, terrorhandling eller sabotage; (c) uppror, upplopp eller annan allvarlig samhällsstörning; (d) pandemi, epidemi eller annan omfattande smittspridning samt åtgärder till följd av sådan, dock endast i den mån omständigheten inte var rimligen förutsebar vid avtalets ingående; (e) myndighetsåtgärd, lag, föreskrift, föreläggande, beslut eller annat myndighetsingripande som hindrar eller väsentligt försvårar fullgörandet; (f) arbetskonflikt, strejk, blockad, lockout eller annan facklig stridsåtgärd (även hos tredje part); (g) omfattande och utanför Partens kontroll liggande avbrott i elförsörjning, telekommunikation, datanät eller internetuppkoppling. Uppräkningen är exemplifierande och inte uttömmande. Ordinärt driftstopp, planerat underhåll och normala kapacitetsbrister utgör aldrig befrielsegrund.

12.3 Fel hos underleverantör (dubbel force majeure). Fel, avbrott eller bristande prestanda hos underleverantör, underbiträde eller molnplattform (inklusive datacenter, CDN och infrastrukturleverantör) utgör befrielsegrund **endast** om felet i sin tur orsakats av en omständighet som för underleverantören skulle ha utgjort en befrielsegrund enligt avsnitt 12.1 och Leverantören inte rimligen kunnat anlita en alternativ leverantör eller på annat sätt övervinna hindret. Ordinära drift- och kapacitetsfel hos underleverantörer som Leverantören valt och ansvarar för enligt avsnitt 2.5 befriar inte Leverantören. En befrielsegrund avseende fel hos underleverantör eller underbiträde omfattar under inga omständigheter Leverantörens dataskyddsrättsliga ansvar enligt artikel 28.4 i dataskyddsförordningen.

12.4 Underrättelseplikt. Den Part som vill åberopa en befrielsegrund ska **utan oskäligt dröjsmål** efter det att Parten insåg eller borde ha insett att hindret skulle påverka fullgörandet underrätta motparten skriftligen om hindret, dess art, beräknade varaktighet och förväntade inverkan, samt därefter hålla motparten löpande underrättad och utan oskäligt dröjsmål meddela när hindret upphört. Underlåter en Part att underrätta i rätt tid har motparten rätt till ersättning för den skada som kunde ha undvikits om underrättelse hade lämnats i rätt tid.

12.5 Verkan av befrielsegrund. Så länge en befrielsegrund består är den åberopande Partens påverkade förpliktelser **suspenderade**, och tiden för fullgörande förlängs i motsvarande mån. Den åberopande Parten är under den tiden inte skyldig att utge skadestånd eller annan påföljd för dröjsmål eller utebliven prestation som beror på befrielsegrunden. Ansvarsbefrielsen gäller **inte** och kan **aldrig** åberopas i förhållande till: (a) uppsåt eller grov vårdslöshet, (b) brott mot tvingande lag, (c) personskada, (d) sådant ansvar som enligt lag inte får begränsas eller avtalas bort, samt (e) ansvar i den mån hindrets verkningar har orsakats eller väsentligt förvärrats av att Leverantören åsidosatt en avtalad eller skäligen förväntad nivå av redundans, säkerhet eller kontinuitet (exempelvis avsaknad av backup eller reservrutiner som rimligen kunnat förväntas); i sådan utsträckning anses hindret eller dess följder ha kunnat undvikas eller övervinnas enligt avsnitt 12.1 c. Carve-outs (a)–(d) motsvarar de tvingande carve-outs som anges i avsnitt 11.7.

12.6 Betalningsförpliktelser undantagna. En befrielsegrund **befriar inte** Kunden från skyldigheten att i rätt tid betala avgifter, ersättning eller andra penningfordringar som förfallit eller förfaller enligt Avtalet, i den utsträckning Leverantören har tillhandahållit motsvarande prestation. Penningförpliktelser kan inte suspenderas, med undantag för det fall att ett hinder utanför den betalningsskyldiges kontroll (t.ex. ett myndighetsbeslut som direkt förbjuder eller

omöjliggör betalning) faktiskt och rättsligt omöjliggör betalning; i sådant fall suspenderas betalningsskyldigheten endast så länge det objektiva betalningshindret består. Har en prestation som motsvarar en avgift uteblivit till följd av en befrielsegrund hos Leverantören, ska Parterna i god tro justera eller kreditera avgiften i motsvarande mån, utan att detta inverkar på den fortsatta betalningsskyldigheten för faktiskt tillhandahållna prestationer.

12.7 Skadebegränsningsplikt. Den Part som åberopar en befrielsegrund ska vidta alla **skäliga åtgärder** för att begränsa hindrets verkningar och för att fullgöra sina förpliktelser trots hindret, inklusive att om möjligt anlita alternativa leveransvägar, alternativa underleverantörer, reservrutiner eller andra rimliga lösningar, samt fortlöpande arbeta för att undanröja hindret och återuppta normalt fullgörande. Ansvarsbefrielsen gäller inte i den utsträckning skada eller dröjsmål kunde ha undvikits genom skäliga skadebegränsande åtgärder eller genom sådan skäligen förväntad redundans eller säkerhetsnivå som avses i avsnitt 12.5 e.

12.8 Varaktigt hinder och rätt att frånträda. Består en befrielsegrund oavbrutet i mer än **trettio (30) dagar**, eller är det redan vid hindrets inträde uppenbart att det kommer att bestå längre än trettio (30) dagar, har **vardera Parten** rätt att skriftligen frånträda Avtalet, eller den del som påverkas av hindret, utan skadeståndsskyldighet på grund av frånträdadandet. Vid frånträddande ska Parterna reglera redan utväxlade prestationer i skälig omfattning: Kunden ska betala för prestationer som faktiskt tillhandahållits fram till frånträdadandet, och Leverantören ska kreditera eller återbetala förskott avseende prestationer som inte tillhandahållits. Frånträdadandet inverkar inte på rättigheter eller skyldigheter som uppkommit före frånträdadandet eller på avtalsvillkor som till sin natur är avsedda att gälla även därefter (såsom sekretess, ansvarsbestämmelser och bestämmelser om personuppgiftsbehandling).

12.9 Dataskydd vid befrielsegrund. En befrielsegrund inverkar inte på en Parts skyldigheter enligt tvingande dataskyddsrätt. Skyldigheterna enligt artiklarna 32 (säkerhet), 33 (anmälan av personuppgiftsincident till tillsynsmyndigheten) och 34 (information till registrerade) i dataskyddsförordningen gäller **fullt ut och oförändrat oavsett befrielsegrund**. En befrielsegrund förlänger eller suspenderar **aldrig** fristen för anmälan enligt artikel 33.1 (utan onödigt dröjsmål och, om möjligt, senast 72 timmar efter att incidenten upptäckts) eller någon annan tvingande dataskyddsrättslig frist. Leverantörens ansvar enligt artikel 28.4 för anlidade underbiträden kvarstår oförändrat. Personuppgiftsbiträdesavtalet har företräde framför detta avsnitt i fråga om partsroller och dataskyddsrättsliga skyldigheter.

13. Tillåten användning (AUP)

13.1 Omfattning. Detta avsnitt utgör Leverantörens policy för tillåten användning (Acceptable Use Policy, AUP) och gäller för all användning av Tjänsten. Med "**Användare**" avses Kunden samt var och en som använder Tjänsten genom Kundens konto, beställning, inloggningsuppgifter eller på Kundens uppdrag. Kunden ansvarar för att samtliga Användare och slutanvändare följer detta avsnitt och svarar för all användning som sker genom Kundens konton och inloggningsuppgifter. Reglerna syftar till att skydda Tjänstens säkerhet, stabilitet

och tillgänglighet, övriga kunders och tredje mans rättigheter samt laglig användning, och gäller utöver Kundens skyldigheter enligt tjänstebilagan och lag.

13.2 Olagligt innehåll och olaglig verksamhet. Det är förbjudet att genom Tjänsten lagra, publicera, sända, tillgängliggöra, länka till eller på annat sätt befatta sig med:

a) innehåll eller verksamhet som är olaglig enligt svensk rätt eller tillämplig EU-rätt; b) material som gör intrång i tredje mans immateriella rättigheter (upphovsrätt, varumärke, mönster, patent eller annan rättighet), inklusive olovlig fildelning och olovlig vidaredistribution av upphovsrättsskyddat material; c) dokumenterade sexuella övergrepp mot barn eller annat material som avbildar sexuella övergrepp mot barn (sådan innehåll medför omedelbar åtgärd enligt avsnitt 13.7 samt anmälan till behörig myndighet); d) olaga hot, hets mot folkgrupp, uppvigling, förtal, förolämpning, olaga integritetsintrång eller annat innehåll som är brottsligt enligt brottsbalken (1962:700) eller annan lag; e) innehåll som uppmanar till eller underlättar terrorism, våldsbejakande extremism eller allvarlig brottslighet; f) bedrägeri, identitetsintrång, förfalskning, penningtvätt, olaglig spel- eller läkemedelsförsäljning eller annan olaglig handel.

13.3 Skadlig kod och säkerhetsshotande verksamhet. Det är förbjudet att använda Tjänsten för att: (a) sprida, lagra eller länka till skadlig kod (virus, trojaner, maskar, ransomware, spionprogram eller liknande); (b) bedriva nätfiske (phishing), pharming, social manipulation eller annan verksamhet som syftar till att vilseleda mottagare att lämna ut uppgifter; (c) göra intrångsförsök, obehörig åtkomst, lösenordsforcering, kringgående av åtkomstspärrar, sårbarhetsexploatering, portskanning, sniffning eller överbelastningsangrepp (DoS/DDoS) mot Leverantörens, andra kunders eller tredje mans system eller nät; (d) på annat sätt äventyra säkerheten, integriteten eller tillgängligheten i Tjänsten, underliggande infrastruktur eller tredje mans system.

13.4 Aktiv eller intrångsnära skanning av tredje parts system. Kunden får inte genom Tjänsten utföra aktiv sårbarhetsskanning, penetrationstestning, inloggningsförsök, åtkomst till skyddade kataloger, exploatering av sårbarheter eller annan aktiv eller intrångsnära skanning av tredje parts webbplats eller system **utan att den eller de som förfogar över systemet i förväg lämnat skriftligt medgivande** (med angivande av omfattning, metod och tidsfönster) enligt den medgivandemall som anges i avsnitt 13.14. Berörs system, infrastruktur eller tjänster som helt eller delvis driftas eller ägs av tredje man (t.ex. molnleverantör, CDN eller delad infrastruktur) krävs medgivande även från denne. Sådan verksamhet utan erforderligt medgivande kan utgöra dataintrång enligt brottsbalken (1962:700) 4 kap. 9 c § (fängelse i högst två år, vid grovt brott i lägst sex månader och högst sex år). Förbudet gäller även om verktyget eller initiativet utgår från Kunden själv.

13.5 Spam, direktmarknadsföring och dataskydd. Det är förbjudet att använda Tjänsten för att sända obeställd elektronisk reklam (spam) eller utföra direktmarknadsföring i strid med marknadsföringslagen (2008:486), särskilt 19 § (krav på samtycke/opt-in vid marknadsföring via e-post, sms eller liknande till fysiska personer, inbegripet enskild firma), eller i strid med dataskyddsförordningen (EU) 2016/679. Massutskick ska ske med giltigt avsändaridentitet och fungerande avregistreringsfunktion. Riktas marknadsföring mot juridiska personer ska avregistreringsmöjlighet enligt marknadsföringslagen 20 § iakttas. Kunden är personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som Kundens

marknadsföring och övriga verksamhet innebär och ansvarar för rättslig grund och de registrerades rättigheter. Leverantörens behandling för Kundens räkning sker som personuppgiftsbiträde enligt Personuppgiftsbiträdesavtalet.

13.6 Resursanvändning och skälig användning (fair use). Det är förbjudet att använda Tjänsten på ett sätt som orimligt eller otillbörligt belastar delade resurser eller stör driften för Leverantören eller andra kunder, exempelvis genom otillbörlig förbrukning av CPU, minne, lagring, processer, in-/utgående trafik eller bandbredd utöver vad som följer av tjänstebeskrivningen, prislistan eller detta avsnitt. De kapacitetsnivåer, kvoter och resursgränser som gäller framgår av tjänstebeskrivningen, prislistan eller särskild specifikation; där sådana inte uttryckligen anges gäller en princip om **skälig användning (fair use)**. Leverantören får fastställa och vid behov justera skäliga, sakligt motiverade tröskelvärden för bland annat lagringsutrymme, dataöverföring, CPU-, minnes- och processbelastning, antal samtidiga anslutningar och antal samtidiga processer, och ska när dessa inte framgår av tjänstebeskrivningen kommunicera dem med skälig framförhållning. Vid överskridande får Leverantören vidta proportionerliga åtgärder (exempelvis tillfällig begränsning, throttling) och ska såvitt möjligt underrätta Kunden och erbjuda uppgradering innan mer ingripande åtgärd enligt avsnitt 13.7 vidtas; omedelbar begränsning får dock ske vid akut hot mot driften, säkerheten eller andra kunder. **Kryptobrytning (mining)** och liknande resursintensiv beräkningsverksamhet är förbjuden i delad driftmiljö och i tjänster där så anges i tjänstebeskrivningen, om inte Leverantören skriftligen medgett annat; otillåten kryptobrytning behandlas som resursmissbruk.

13.7 Åtgärdstrappa, proportionalitet och akut avstängning. Vid överträdelse av detta avsnitt får Leverantören vidta åtgärder enligt en trappa, där åtgärden ska stå i proportion till överträdelsens art och allvar:

1. **Förvarning och rättelse:** Leverantören underrättar Kunden, anger skälen och ger Kunden skälig tid att vidta rättelse.
2. **Begränsning:** Vid utebliven rättelse eller upprepad eller allvarligare överträdelse får Leverantören begränsa Tjänsten, exempelvis ta bort eller spärra tillgången till visst Kundinnehåll, begränsa funktioner eller strypa resurser.
3. **Avstängning:** Vid fortsatt eller väsentlig överträdelse får Leverantören helt eller delvis stänga av Tjänsten.
4. **Uppsägning:** Vid väsentligt avtalsbrott som inte rättas, eller vid allvarlig eller upprepad överträdelse, får Leverantören säga upp Avtalet helt eller delvis.

Leverantören ska som huvudregel välja den minst ingripande ändamålsenliga åtgärden och ge skälig förvarning och möjlighet till rättelse. Förvarning krävs **inte**, och begränsning eller avstängning får ske omedelbart, när (a) innehållet eller användningen är uppenbart olaglig (t.ex. material som avbildar sexuella övergrepp mot barn, pågående intrångsangrepp eller spridning av skadlig kod), (b) omedelbar åtgärd krävs enligt lag, myndighetsbeslut eller domstolsbeslut, eller (c) det föreligger ett akut hot mot säkerheten, driften, andra kunder eller tredje man. I sådana fall ska Kunden underrättas om åtgärden och skälen för den utan onödigt dröjsmål efter att åtgärden vidtagits.

13.8 Anmälan och åtgärd (notice-and-action). Leverantören tillhandahåller en rutin för anmälan och åtgärd avseende otillåten användning och påstått olagligt innehåll i Tjänsten, i enlighet med förordning (EU) 2022/2065 (DSA) art. 16. Rutinen gäller fullt ut för tjänster som utgör värdtjänster och tillämpas i tillämpliga delar även i övrigt:

a) **Mottagningsbekräftelse.** Leverantören bekräftar utan onödigt dröjsmål mottagandet av en anmälan som lämnats via anmälningsskanalen i avsnitt 13.12 till den kontaktuppgift anmälaren angett.

b) **Objektiv och skyndsam handläggning.** Leverantören handlägger anmälningar på ett objektivet, icke-godtyckligt och omsorgsfullt sätt och fattar beslut utan onödigt dröjsmål, med beaktande av anmälanens precision och underbyggnad. En anmälan som uppfyller kraven i DSA art. 16.2 anses ge Leverantören sådan kännedom som avses i avsnitt 13.10.

c) **Beslut och åtgärd.** Är innehållet eller användningen olagligt eller otillåtet vidtar Leverantören ändamålsenlig åtgärd enligt åtgärdstrappan i avsnitt 13.7 (t.ex. borttagande eller spärrande av innehållet).

d) **Underrättelse till anmälaren.** Leverantören underrättar anmälaren om sitt beslut med anledning av anmälan och informerar om tillgängliga möjligheter att begära omprövning av beslutet, i den utsträckning det följer av tillämplig rätt.

e) **Underrättelse och motivering till Kunden.** Berörs Kundinnehåll lämnar Leverantören underrättelse och motivering till Kunden enligt avsnitt 13.9.

13.9 Underrättelse och motivering (statement of reasons). Leverantören ska underrätta Kunden om vidtagen åtgärd och ange skälen för den. Avser åtgärden innehållsmoderering i en tjänst som utgör en värdtjänst enligt förordning (EU) 2022/2065 (DSA) gäller dessutom skyldigheten att lämna en tydlig och specifik motivering (statement of reasons) enligt DSA art. 17, inbegripet uppgift om vilken åtgärd som vidtagits och dess omfattning, grunden för åtgärden (avtalsvillkor eller rättslig grund), de faktiska omständigheterna samt tillgängliga möjligheter till omprövning. Innebär en åtgärd att Kundinnehåll raderas eller spärras ska detta ske i enlighet med Personuppgiftsbiträdesavtalet och dataskyddsförordningen; Leverantören ska, när det är lagligen möjligt och praktiskt rimligt, ge Kunden tillfälle att exportera Kundinnehåll innan radering samt iakttäta dokumentation, lagringsminimering och tredje mans rättigheter. Skyldighet att utan dröjsmål avlägsna eller spärra uppenbart olagligt innehåll, eller att följa myndighets- eller domstolsbeslut, gäller dock oavsett.

13.10 Förelägganden från myndighet eller domstol. Leverantören tar emot och hanterar förelägganden att agera mot olagligt innehåll (DSA art. 9) och förelägganden att lämna information (DSA art. 10), efterkommer sådana förelägganden enligt deras innehåll och tillämplig rätt, och underrättar utan onödigt dröjsmål Kunden respektive den berörda parten om föreläggandet och om vidtagna åtgärder, i den utsträckning underrättelse är tillåten enligt föreläggandet och lag.

13.11 Förhållande till DSA och e-handelslagen. I den utsträckning en tjänst utgör en förmedlings- eller värdtjänst enligt DSA regleras Leverantörens ansvarsfrihet för Kundinnehåll uteslutande av art. 4–6 DSA. Leverantören är ansvarsfri för lagrad information under förutsättning att Leverantören saknar faktisk kännedom om olaglig verksamhet eller olagligt

innehåll och, så snart sådan kännedom uppkommer, agerar utan dröjsmål för att avlägsna eller spärra tillgången till innehållet. Faktisk kännedom kan uppstå genom en tillräckligt precis och underbyggd anmälan enligt DSA art. 16 eller genom ett föreläggande enligt art. 9–10. Frivilliga undersökningar i god tro medför inte i sig att ansvarsfriheten går förlorad (art. 7), och DSA medför inte någon allmän övervakningsskyldighet (art. 8). Leverantörens neutrala och passiva roll i den mening som avses i art. 6 ska bevaras; Leverantören utövar inte redaktionell kontroll över Kundinnehållet. Straffrättsligt ansvar för Kundinnehåll förutsätter uppsåt enligt 19 § lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster. Leverantörens offentlighetsrättsliga skyldigheter enligt DSA kan inte avtalas bort; detta avsnitt reglerar förhållandet mellan Parterna men befriar inte Leverantören från dessa skyldigheter.

13.12 Mikro- och småföretagsundantaget (DSA art. 19). Leverantören är en enskild näringsidkare och utgör i normalfallet ett mikro- eller småföretag enligt kommissionens rekommendation 2003/361/EG. För sådana företag gäller enligt DSA art. 19 ett undantag från de särskilda skyldigheterna för onlineplattformar i DSA kapitel III avsnitt 3 (bl.a. art. 20 intern klagomålshantering, art. 21 tvistlösning utanför domstol, art. 22 betrodna anmälare, art. 23 åtgärder mot missbruk och art. 24 transparensrapportering). Dessa skyldigheter åvilar därför inte Leverantören så länge mikro-/småföretagsstatus föreligger; undantaget från art. 20–24 är inte en permanent friskrivning utan en följd av statusen och upphör om Leverantören inte längre uppfyller villkoren för mikro- eller småföretag, varvid dessa skyldigheter inträder enligt DSA. De grundläggande skyldigheterna för värdtjänster gäller dock fullt ut oavsett företagsstorlek, bland annat art. 14 (villkor i klart språk), art. 16 (anmälan och åtgärd), art. 17 (motivering) och art. 9–10 (förelägganden). Är en tjänst en onlineleverantör av delningstjänster för innehåll gäller det strängare ansvaret enligt 6 b kap. upphovsrättslagen (1960:729) / art. 17 i direktiv (EU) 2019/790 i stället för värdtjänstansvarsfriheten i DSA; detta påverkar inte Kundens skyldighet enligt avsnitt 13.2 b.

13.13 Rapportering av missbruk och olagligt innehåll (anmälningskanal). Den som vill anmäla missbruk, otillåten användning eller påstått olagligt innehåll i Tjänsten kan göra det via Leverantörens anmälningskanal: **e-post för anmälan: theodor@tiom.nu / postadress: Slättergatan 4A, 582 53 Linköping.** En anmälan bör innehålla tillräckligt precisa och underbyggda uppgifter för att Leverantören ska kunna bedöma innehållet, bland annat en motivering till varför innehållet anses olagligt eller otillåtet, uppgift om var innehållet finns (t.ex. URL) och anmälares kontaktuppgifter, i enlighet med DSA art. 16. En anmälan som uppfyller dessa krav handläggs enligt anmälan-och-åtgärd-rutinen i avsnitt 13.8. Misstänkt material som avbildar sexuella övergrepp mot barn hanteras med särskild skyndsamhet och anmäls till behörig myndighet. Anmälningskanalen ska vara bemannad och i drift innan en värdtjänst lanseras.

13.14 Ansvar och regress. Kunden ansvarar för Kundinnehållet och för all användning av Tjänsten i strid med detta avsnitt, oavsett om överträdelsen begås av Kunden själv eller av en Användare eller slutanvändare som agerar genom Kundens konto. Kundens skadeslöshållande regleras i avsnitt 5.6. Leverantören är inte skadeståndsskyldig gentemot Kunden för åtgärd som är både sakligt grundad och proportionerlig enligt detta avsnitt, men ansvarar för skada som orsakas av en åtgärd som var uppenbart felaktig eller oproportionerlig, enligt och inom ramen för ansvarsmodellen i avsnitt 11.

13.15 Mallar. Som stöd för rapportering enligt avsnitt 13.13 respektive medgivande enligt avsnitt 13.4 tillhandahåller Leverantören följande ifyllbara mallar.

Mall A – Anmälan om missbruk / olagligt innehåll. Skicka till **theodor@tiom.nu**.

Fält	Uppgift
Anmälarens namn	[namn]
Anmälarens e-post/telefon	[kontaktuppgift]
Anmälaren agerar som	<input type="checkbox"/> privatperson <input type="checkbox"/> företag <input type="checkbox"/> myndighet
Tjänst/konto som berörs (om känt)	[tjänst/konto/kund]
Exakt placering av innehållet (URL/sökväg)	[URL eller sökväg]
Beskrivning av innehållet/användningen	[beskrivning]
Typ av överträdelse	<input type="checkbox"/> olagligt innehåll <input type="checkbox"/> immaterialrättsintrång <input type="checkbox"/> övergreppsmaterial <input type="checkbox"/> hets/förtal <input type="checkbox"/> spam <input type="checkbox"/> skadlig kod/phishing <input type="checkbox"/> intrångsförsök <input type="checkbox"/> resursmissbruk <input type="checkbox"/> annat: [_____]
Motivering till varför innehållet anses olagligt/otillåtet	[rättslig och faktisk grund]
Eventuell bifogad dokumentation/bevisning	[bilagor]
Försäkran att uppgifterna är riktiga och lämnade i god tro	<input type="checkbox"/> Ja
Datum	[datum]

Mall B – Medgivande till aktiv säkerhetsskanning av tredje parts system. Aktiv eller intrångsnära skanning enligt avsnitt 13.4 får endast utföras efter att samtliga som förfogar över systemet lämnat skriftligt medgivande. Leverantören förbehåller sig rätten att avstå från eller avbryta ett uppdrag vid minsta osäkerhet om behörighet eller omfattning, och ska inför varje uppdrag som omfattar annat än ren passiv analys verifiera medgivarens behörighet (mot registreringsbevis eller fullmakt), säkerställa att inga tredjepartsdriftade eller tredjepartsägda system berörs utan att även dessas skriftliga tillstånd inhämtats, samt inhämta egen juridisk granskning.

Fält	Uppgift
Systemägare (uppdragsgivare)	[namn/org.nr]
Företrädare med behörighet att medge skanning	[namn/befattning]
Verifiering av företrädarens behörighet (firmateckning/fullmakt)	[hur behörigheten kontrollerats – bifogas]
Utförare	TIOM, org.nr 0202129830
System/domäner som omfattas (scope)	[domäner/IP/system]
Uttryckligen undantagna system	[undantag]
Berörs system, infrastruktur eller tjänster som ägs/driftas av tredje man (molnleverantör, CDN, delad hosting)?	<input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ja – i så fall ska även denne tredje mans skriftliga medgivande bifogas: [bilaga]
Tillåtna metoder	<input type="checkbox"/> passiv analys <input type="checkbox"/> portskanning <input type="checkbox"/> sårbarhetsskanning <input type="checkbox"/> autentiserad skanning <input type="checkbox"/> penetrationstest <input type="checkbox"/> annat: [_____]
Tidsfönster för skanning	[från–till, klockslag]
Kontaktperson vid incident under skanningen	[namn/telefon]
Hantering och radering av resultat/fynd	[rutin och lagringstid]
Bekräftelse att medgivaren förfogar över systemet och är behörig att medge skanning för samtliga berörda system	<input type="checkbox"/> Ja
Bekräftelse att inga tredjepartssystem berörs utan att även dessas tillstånd inhämtats och bifogats	<input type="checkbox"/> Ja
Underskrift systemägare / datum	[signatur] / [datum]
Underskrift utförare / datum	[signatur] / [datum]

14. Tillämplig lag och tvistlösning

14.1 På Avtalet och dessa Villkor tillämpas **svensk rätt**, utan tillämpning av dess lagvalsregler.

14.2 Parterna ska i första hand söka lösa tvist som uppkommer med anledning av Avtalet genom förhandling. Begäran om förhandling framställs skriftligen till Leverantören på **theodor@tiom.nu** och ska ange tvistens innehåll.

14.3 Tvist som inte kan lösas genom förhandling ska avgöras av **allmän domstol** med **[Tingsrätt]** som första instans, om inte Parterna i ett individuellt förhandlat och undertecknat huvudavtal uttryckligen avtalat om annat forum. Har inget forum avtalats, eller

är den angivna domstolen inte behörig, väcks talan vid behörig domstol enligt rättegångsbalkens allmänna regler (svarandens hemvistforum). Parterna har medvetet avstått från skiljeklausul; för en mindre motpart skulle en skiljeklausul kunna medföra oproportionerligt höga kostnader och riskera att bedömas som oskäligen enligt 36 § avtalslagen (1915:218), varför allmän domstol valts.

15. Konsumentskydd ej tillämpligt

15.1 Eftersom Kunden är näringsidkare (jfr definitionen i konsumentköplagen [2022:260] 1 kap. 2 §) är tvingande **konsumentskyddslagstiftning inte tillämplig** på Avtalet. Detta omfattar bland annat konsumentköplagen (2022:260), lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (inklusive ångerrätt och förhandsinformation), lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden samt prövning hos Allmänna reklamationsnämnden (ARN). EU:s ODR-plattform är nedlagd och tillämpas inte.

15.2 Bedöms Kunden trots vad som angetts vara konsument, gäller **Allmänna villkor – Konsument** och tvingande konsumentskydd i stället, i enlighet med avsnitt 1.4. Tvingande konsumentskydd får aldrig underskridas genom detta avtal.

16. Dokumenthierarki och motstridighetsordning

16.1 Avtalet består av (i) orderbekräftelsen, beställningen, offerten eller det huvudavtal som Parterna träffat, (ii) dessa Villkor och (iii) tillämpliga avsnitt i Produktvillkoren per beställd tjänst. Personuppgiftsbiträdesavtalet gäller vid sidan av Avtalet vid behandling av personuppgifter. Reglerna om tillåten användning samt anmälan och åtgärd (avsnitt 13), inklusive notice-and-action-rutinen, utgör en del av dessa Villkor och inte en separat policy. Vid motstridighet gäller följande inbördes ordning:

1. **tvingande lag;**
2. **individuellt skriftligen förhandlade villkor i orderbekräftelsen** (eller individuellt förhandlat huvudavtal);
3. **tjänstebilaga** (per beställd tjänst, inklusive SLA);
4. **dessa Villkor.**

16.2 Inom sina respektive sakområden gäller dock följande okränkbara principer, som inte får urholkas av något lägre rankat dokument: (a) **Personuppgiftsbiträdesavtalet har alltid företräde i dataskyddsfrågor;** (b) **ansvarsbegränsningen i avsnitt 11 får aldrig urholka de tvingande carve-outs** som anges i avsnitt 11.7; (c) **DSA:s tvingande rättigheter** – särskilt villkor i klart språk (art. 14), anmälan och åtgärd (art. 16) och motivering/statement of reasons (art. 17) enligt förordning (EU) 2022/2065, samt skyldigheten att efterkomma förelägganden enligt art. 9–10 – får aldrig urholkas av reglerna om tillåten användning i avsnitt 13, en tjänstebilaga eller något annat avtalsvillkor. Skyldigheterna enligt art. 20–24 åvilar Leverantören om och när mikro-/småföretagsundantaget i art. 19 inte längre är tillämpligt (se avsnitt 13.12).

16.3 Ett individuellt förhandlat villkor med högre rang ska, om det är oklart och inte förhandlats individuellt, tolkas till Kundens förmån (oklarhetsregeln).

17. Ogiltighet (severability) och fullständig reglering

17.1 Skulle någon bestämmelse i Avtalet vara eller bli ogiltig, olaglig, verkninglös, jämkad eller ogenomförbar – helt eller delvis – påverkar detta inte giltigheten av övriga bestämmelser. Den ogiltiga eller jämkade bestämmelsen ska ersättas av, eller tolkas i ljuset av, en giltig bestämmelse som så långt möjligt uppnår det avsedda syftet inom ramen för tvingande rätt. Detta gäller särskilt ansvarsbegränsningen: jämkas ett tak eller undantag ska ansvaret begränsas till den högsta nivå som är tillåten enligt tvingande rätt. **Denna fallback-regel gäller dock inte de skadetyper som enligt avsnitt 11.7 (a)–(f) är helt undantagna från begränsning; för sådan skada gäller obegränsat ansvar enligt tvingande rätt och inget tak – varken det avtalade, ett residualt eller ett "högsta tillåtet" – får tillämpas.** Ett villkor i avsnitt 12 (force majeure) som vid en prövning skulle befinnas oskäligt enligt 36 § avtalslagen (1915:218) ska jämkas eller lämnas utan avseende endast i den utsträckning oskäligheten kräver, varvid övriga villkor består.

17.2 Avtalet, inklusive dessa Villkor och tillämpliga avsnitt i Produktvillkoren, utgör Parternas fullständiga reglering av de frågor Avtalet rör och ersätter tidigare överenskommelser i dessa frågor. Denna punkt inskränker inte ansvar enligt tvingande lag, inbegripet marknadsföringslagen (2008:486), och fritar inte Leverantören från ansvar för konkreta utfästelser som varit avgörande för Kundens beslut att ingå Avtalet i den utsträckning sådant ansvar följer av tvingande rätt; detta gäller även i förhållande till avgränsningen i avsnitt 2.4 (best effort), som inte får åberopas för att undgå ansvar för ett konkret marknadsfört påstående. Ändringar och tillägg ska, för att vara gällande, ske skriftligen, med förbehåll för Leverantörens ändringsrätt enligt avsnitt 8.2.

17.3 Avtalet blir bindande sedan beställning bekräftats enligt avsnitt 2.1 eller huvudavtal undertecknats, och förutsätter att samtliga placeholders i [hakparentes] fyllts i (bland annat Leverantörens org.nr, postadress, datum och behörig tingsrätt). Ett exemplar med kvarstående placeholders utgör endast ett utkast och är inte bindande.

Arbetsunderlag enligt svensk lag och EU-rätt – inte juridisk rådgivning. Fyll i markerade platshållare och låt en advokat slutgranska före skarp användning.