

Allmänna villkor – Konsument (B2C)

Version 1.0 Senast uppdaterad: 2026-06-15

1. Parter, definitioner och tillämpning

1.1 Detta avtal ("Avtalet" eller "Villkoren") gäller mellan:

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

1.2 Med **Konsument** avses en fysisk person som ingår avtalet huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.

1.3 Leverantören bedrivs som **enskild näringsverksamhet**. Verksamheten är inte en egen juridisk person; innehavaren är personligen din avtalspart och svarar personligen för verksamhetens åtaganden. Krav enligt Avtalet kan göras gällande mot innehavaren personligen.

1.4 Villkoren tillämpas på följande **digitala tjänster**, i den utsträckning du beställt dem, var och en närmare reglerad i motsvarande avsnitt i **Produktvillkoren**:

- **webbhotell (hosting)** – avsnittet **Webbhotell**;
- **webbplatsbyggare / programvara som tjänst (SaaS)** och premiumkomponenter – avsnittet **Webbplatsbyggare och SaaS**;
- **backup** – avsnittet **Backup**;
- **webbutveckling** – avsnittet **Webbutveckling**;
- **sökmotoroptimering (SEO)** – avsnittet **SEO**.

1.5 I Villkoren avses med:

1.5.1 "**Tjänsten**" eller "**Tjänsterna**": de digitala tjänster som Leverantören enligt Avtalet tillhandahåller dig, enligt tjänstebeskrivningen i orderbekräftelsen och tillämpligt avsnitt i Produktvillkoren.

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

1.5.3 "**Avgifter**": de avgifter, abonnemangsavgifter och övriga ersättningar du ska betala för Tjänsten enligt Avtalet.

1.5.4 "**Premiumkomponenter**": 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 tjänstebilagan **Webbplatsbyggare och SaaS**. Är inte annat avtalat ingår Premiumkomponenter inte i grundtjänsten.

2. Avtalets ingående och tillhandahållande av villkoren

2.1 Avtalet ingås när du beställer Tjänsten och Leverantören bekräftar beställningen (skriftligen, elektroniskt eller genom att börja tillhandahålla Tjänsten). Genom att beställa Tjänsten accepterar du Avtalet, sedan du fått förhandsinformationen enligt avsnitt 3.

2.2 Detta avtal och tillämpliga avsnitt i Produktvillkoren är privata avtalsdokument. De **lämnas till dig vid avtalsingåendet** och publiceras inte på hemsidan. Förhandsinformation, ångerrätt och bekräftelse på ett **varaktigt medium** lämnas innan du blir bunden, enligt avsnitten 3 och 5. Den version som lämnats till dig vid avtalsingåendet utgör ditt avtalsinnehåll till dess en ändring trätt i kraft enligt avsnitt 12. Leverantören tillhandahåller på begäran den för dig vid var tid gällande versionen på varaktigt medium.

2.3 Innefattar Tjänsten behandling av personuppgifter för din räkning ingås **Personuppgiftsbiträdesavtalet** samtidigt som och som en förutsättning för Avtalet (se avsnitt 9). Leverantören får inte behandla personuppgifter för din räkning utan att ett giltigt Personuppgiftsbiträdesavtal är i kraft.

2.4 Tjänstens omfattning, innehåll och eventuella servicenivåer framgår av tjänstebeskrivningen i orderbekräftelsen och i tillämpligt avsnitt i Produktvillkoren. Leverantören tillhandahåller Tjänsten i enlighet med tjänstebeskrivningen, Villkoren och tillämplig lag.

2.5 Inga resultatgarantier, men marknadsrätten gäller. 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 utförs fackmässigt (best effort) och Leverantören garanterar inte något visst resultat, eftersom utfallet beror på faktorer utanför Leverantörens kontroll (bland annat tredjepartsplattformars algoritmer och dina egna åtgärder). Denna avgränsning får dock **inte** åberopas för att undgå 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 §§ (se avsnitt 16.2).

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

2.7 Vidareutveckling. 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 du rätt att säga upp den berörda Tjänsten enligt avsnitt 12.

3. Förhandsinformation enligt distansavtalslagen

3.1 Innan du blir bunden av Avtalet lämnar Leverantören klar och begriplig **förhandsinformation** enligt distansavtalslagen (2005:59) 2 kap. Informationen lämnas i rimlig tid innan avtalet ingås och bekräftas på ett **varaktigt medium** (t.ex. e-post eller PDF) senast vid leverans och innan tjänsten börjar utföras. Förhandsinformationen utgör en del av Avtalet.

3.2 Förhandsinformationen omfattar minst:

- (a) Leverantörens identitet (namn, organisationsnummer/personnummer, adress, e-post och telefon) samt den geografiska adress dit klagomål kan riktas;
- (b) den digitala tjänstens huvudsakliga egenskaper, dess **digitala funktionalitet** samt relevant **kompatibilitet och driftskompatibilitet** med maskin- och programvara som Leverantören känner till eller rimligen borde känna till;
- (c) **totalpris inklusive moms** och samtliga tillkommande kostnader enligt avsnitt 4;
- (d) villkor för betalning, fullgörande och tidpunkt för fullgörande;
- (e) avtalets löptid, eventuell bindningstid och villkoren för uppsägning (se avsnitt 12 och tillämpligt avsnitt i Produktvillkoren);
- (f) villkoren, tidsfristen och förfarandet för att **utöva ångerrätten**, inklusive standardblanketten i **Bilaga A** och, för avtal som ingås online, ångerfunktionen enligt klausul 5.7;
- (g) i förekommande fall att ångerrätten kan upphöra eller falla bort enligt avsnitt 5, **samt – för det fall du uttryckligen begär att en tjänst eller fortlöpande digital tjänst ska börja utföras under ångerfristen – att du vid ett senare frånträde innan tjänsten fullgjorts ska betala en proportionell andel enligt klausul 5.4 och på vilket underlag (det avtalade totalpriset, eller marknadsvärdet av det utförda om totalpriset är oskäligt högt) den andelen beräknas;**
- (h) ditt lagstadgade felansvar enligt avsnitt 6 och eventuell frivillig garanti;
- (i) att klagomål kan prövas av **Allmänna reklamationsnämnden (ARN)** och hur du når den (avsnitt 17);
- (j) var du får information om Leverantörens behandling av personuppgifter enligt dataskyddsförordningen (se avsnitt 8 och **Integritets- och cookiepolicyn**).

3.3 Leverantören dokumenterar att förhandsinformationen lämnats. Har föreskriven information om ångerrätten – inbegripet informationen om betalningsskyldighet enligt punkt (g) – inte lämnats, gäller klausul 5.6 om förlängd ångerfrist och, beträffande betalningsskyldigheten, klausul 5.4 sista meningen (ingen betalningsskyldighet).

4. Priser och betalning (inklusive moms)

4.1 Totalpris och moms. Priset för den digitala tjänsten anges i orderbekräftelsen som **totalpris**, med momsangivelse enligt Leverantörens faktiska skattskyldighet:

- Är Leverantören **momsregistrerad** anges totalpriset **inklusive mervärdesskatt**, varvid **tillämplig momssats framgår av orderbekräftelsen**.
- Är Leverantören **befriad från moms** enligt reglerna om liten omsättning, anges detta uttryckligen och något momsbelopp läggs då inte till och tas inte ut.

Tillämplig momssats, eventuell omvänd skattskyldighet och andra särskilda momsförhållanden bestäms av gällande skatteregler vid faktureringsstillfället och anges i orderbekräftelsen; ingen viss sats utgör avtalat innehåll genom Villkoren.

4.2 Kan ett totalpris inte rimligen beräknas i förväg på grund av tjänstens art, anges i stället **grunden för prisberäkningen** (t.ex. timpris med angiven momshantering och uppskattad tidsåtgång) så att du kan kontrollera priset.

4.3 Tillkommande kostnader. Samtliga **tillkommande kostnader** anges särskilt och tydligt innan avtalet ingås, t.ex. avgifter för domänregistrering, tredjepartslicenser och premiumkomponenter. Kostnader som inte har angetts innan avtalet ingås är du inte skyldig att betala.

4.4 Löpande tjänster. Avser avtalet en löpande tjänst eller ett abonnemang anges priset per debiteringsperiod samt, i förekommande fall, den minsta totala kostnaden under bindningstiden. 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.

4.5 Dröjsmålsränta. Vid betalningsdröjsmål har Leverantören rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) (referensränta plus åtta procentenheter) samt lagstadgad ersättning för betalningspåminnelse och inkasso. Högre ränta än räntelagens nivå tas inte ut.

4.6 Avstängning vid dröjsmål. Vid betalningsdröjsmål som inte rättas inom skälig tid efter skriftlig påminnelse har Leverantören rätt att, efter skälig underrättelse på varaktigt medium, helt eller delvis stänga av eller begränsa Tjänsten till dess full betalning skett, samt att häva Avtalet vid väsentligt dröjsmål.

5. Ångerrätt – 14 dagar

Ikraftträdandenot: Ångerrätten regleras av distansavtalslagen (2005:59) 2 kap. Vissa ändringar i lagen träder i kraft **den 19 juni 2026**, bland annat den ångerfunktion för onlineavtal som anges i klausul 5.7. Samtliga paragrafhänvisningar och fristkonstruktioner i detta avsnitt ska slutkontrolleras och datumstämplas mot lagens lydelse per ikraftträdandet innan villkoret tas i bruk. Ångerfunktionen enligt klausul 5.7 ska inte åberopas som lagstadgad skyldighet före den 19 juni 2026; dessförinnan tillämpas övriga sätt att utöva ångerrätten enligt klausul 5.3 (Leverantören får dock erbjuda en ångerfunktion frivilligt).

5.1 Du har rätt att inom **forton (14) dagar** frånträda avtalet utan att ange något skäl (ångerrätt), i den utsträckning ångerrätt föreligger enligt lag och inte har gått förlorad enligt klausul 5.5.

5.2 Ångerfristens början. Ångerfristen börjar löpa dagen efter den dag avtalet ingicks, för

- avtal om **tjänst** (t.ex. webbutveckling och SEO),
- avtal om **digital tjänst som tillhandahålls fortlöpande** (t.ex. webbplatsbyggare/SaaS, löpande webbhotell och löpande backup), och
- avtal om **digitalt innehåll som levereras vid ett enskilt tillfälle** och inte på ett fysiskt medium.

Klassificeringen av tjänsterna framgår av klausul 5.9.

5.3 Hur ångerrätten utövas. Du utövar ångerrätten genom att inom ångerfristen lämna ett klart och tydligt meddelande till Leverantören om beslutet att frånträda avtalet. Meddelandet kan lämnas

- genom **ångerfunktionen** enligt klausul 5.7 för avtal som ingåtts via ett onlinegränssnitt,
- genom **standardblanketten för ångerrätt i Bilaga A**, eller
- genom annat otvetydigt meddelande (t.ex. e-post) till adressen i avsnitt 1.

Lämnas meddelandet elektroniskt bekräftar Leverantören utan dröjsmål mottagandet på ett varaktigt medium. Ångerfristen anses iakttagen om meddelandet sänts innan fristen löpt ut.

5.4 Påbörjande under ångerfristen och proportionell betalning. Begär du uttryckligen att en **tjänst** – inbegripet en **fortlöpande tillhandahållen digital tjänst** (t.ex. webbplatsbyggare/SaaS) – ska börja utföras under ångerfristen, och frånträder du därefter avtalet **innan tjänsten har fullgjorts**, ska du betala en **proportionell andel** av det avtalade priset för det som tillhandahållits fram till den tidpunkt då du meddelade frånträdet. Andelen beräknas på det avtalade **totalpriset** (är totalpriset oskäligt högt beräknas andelen på marknadsvärdet av det utförda). Ångerrätten **faller inte bort** vid sådant påbörjande, utan ersätts av denna proportionella betalning. Har du **inte uttryckligen begärt** påbörjande, eller har Leverantören **inte i förväg informerat** om ångerrätten och om betalningsskyldigheten enligt denna klausul (jfr klausul 3.2 (g)), är du **inte skyldig att betala något** för tjänst som utförts under ångerfristen.

5.5 Bortfall av ångerrätt. Ångerrätten upphör eller gäller inte i följande fall:

(a) **Tidsbestämd tjänst som fullgjorts helt**, dvs. en ren tjänsteprestation utan överlämnat digitalt innehåll, med en avtalad, definierad fullgörandepunkt (t.ex. ett avgränsat webbutvecklingsuppdrag av rådgivnings- eller arbetskaraktär), om du uttryckligen har begärt att tjänsten ska börja utföras under ångerfristen **och** uttryckligen har godtagit att ångerrätten upphör när tjänsten har fullgjorts helt. Har tjänsten endast delvis utförts gäller i stället klausul 5.4. **Innefattar uppdraget en konkret leverabel som överlämnas eller görs nedladdningsbar och som i praktiken utgör digitalt innehåll (t.ex. en levererad webbplats, kodfil, mall eller annan digital produkt), följer den alltid den strängare regimen i (b)**, inte denna punkt (a). En fortlöpande/löpande tillhandahållen digital tjänst utan bestämd slutpunkt (t.ex. SaaS, löpande webbhotell, löpande backup eller annat abonnemang) kan inte anses "fullgjord helt" under avtals-/bindningstiden och omfattas därför inte av denna punkt (a), utan följer alltid klausul 5.4 (proportionell betalning). Är det oklart om en prestation ska rubriceras som tjänst enligt (a) eller som digitalt innehåll enligt (b), tillämpas den för dig förmånligaste regimen.

(b) **Digitalt innehåll som levereras vid ett enskilt tillfälle** och inte på ett fysiskt medium (se klausul 5.9), inbegripet en konkret nedladdningsbar eller överlämnad leverabel enligt (a), om leveransen har påbörjats och du dels uttryckligen har **samtyckt** till att leveransen påbörjas under ångerfristen, dels uttryckligen har **godtagit att ångerrätten därigenom går förlorad**, och Leverantören har bekräftat avtalet på ett varaktigt medium. Denna punkt avser **inte** fortlöpande tillhandahållna digitala tjänster, som följer klausul 5.4.

Leverantören dokumenterar samtycke och godtagande enligt (a)–(b) och bekräftar detta på varaktigt medium. Saknas sådant uttryckligt samtycke kvarstår ångerrätten fullt ut.

5.6 Förlängd ångerfrist vid utebliven information. Har Leverantören inte lämnat föreskriven information om ångerrätten, förlängs ångerfristen med **tolv (12) månader** räknat från utgången av den ursprungliga fjortondagarsfristen. Lämnar Leverantören informationen inom dessa tolv månader, löper fristen i stället ut **14 dagar** efter den dag du tog emot informationen.

5.7 Ångerkfunktion vid avtal online. Ingås avtalet via ett onlinegränssnitt tillhandahåller Leverantören en lättillgänglig och tydligt märkt **ångerkfunktion** genom vilken du kan utöva ångerrätten online. Funktionen gör det möjligt att lämna eller bekräfta de uppgifter som behövs för att identifiera avtalet och att lämna en ångerkförklaring, varefter Leverantören utan dröjsmål bekräftar mottagandet på ett varaktigt medium. (Beträffande ikraftträdande, se ikraftträdandenoten ovan.)

5.8 Verkan av frånträde. Vid frånträde återbetalar Leverantören utan onödigt dröjsmål, och senast **14 dagar** från den dag Leverantören underrättades om frånträdet, vad du betalat. **Avdrag får göras endast med en proportionell andel enligt klausul 5.4 och endast när samtliga förutsättningar i 5.4 är uppfyllda (uttrycklig begäran om påbörjande under ångerfristen och i förväg lämnad förhandsinformation om ångerrätten och betalningsskyldigheten). Är förutsättningarna i 5.4 inte uppfyllda, eller har du inte begärt påbörjande, återbetalas hela det betalda beloppet utan avdrag.** Återbetalning sker med samma betalningsmedel som du använt, utan avgift för dig, om inte annat uttryckligen överenskommits.

5.9 Klassificering av tjänsterna vid tillämpning av ångerrätten. Vid tillämpning av klausulerna 5.2–5.5 behandlas tjänsterna enligt följande:

(a) **Webbutveckling** och **SEO** behandlas som **tjänst** (fristens början enligt 5.2 första strecksatsen). Bortfall enligt 5.5(a) gäller endast vid tidsbestämd, helt fullgjord ren tjänsteprestation utan överlämnat digitalt innehåll; överlämnas en konkret nedladdningsbar leverabel följer den i stället 5.5(b). (b) **Webbplatsbyggare/SaaS, löpande webbhotell och löpande backup** behandlas som **fortlöpande tillhandahållen digital tjänst** (proportionell betalning enligt 5.4; **inte** bortfall enligt 5.5(b)). (c) Bortfallsregeln i **5.5(b)** för "digitalt innehåll levererat vid ett enskilt tillfälle" aktualiseras för separat beställt, nedladdningsbart engångsinnehåll (t.ex. en avgränsad nedladdningsbar fil eller licensnyckel som levereras vid ett tillfälle) **och** för en konkret webbutvecklingsleverabel som överlämnas eller görs nedladdningsbar och som i praktiken utgör digitalt innehåll. Den tillämpas **inte** på de löpande tjänsterna i (b). En webbutvecklingsprestation som enbart består av arbete eller

rådgivning utan överlämnad digital produkt behandlas som tjänst enligt (a). Är rubriceringen oklar, tillämpas den för dig förmånligaste regimen.

6. Dina rättigheter vid fel och support

6.1 Rätt till support och avhjälpande. Du har rätt till support och avhjälpande av fel i de digitala tjänster du köpt. Denna rätt följer av konsumentköplagens (2022:260) tvingande regler om fel i digitalt innehåll och digital tjänst och regleras närmare i detta avsnitt och i tillämpligt avsnitt i Produktvillkoren.

6.2 Avtalsenlighet och uppdateringar. Den digitala tjänsten ska överensstämma med avtalet och med vad du med fog kan förvänta dig. Leverantören tillhandahåller och informerar om nödvändiga **uppdateringar**, inklusive säkerhetsuppdateringar, enligt följande:

- vid **fortlöpande tillhandahållande** (t.ex. SaaS, webbhotell, backup) under hela den tid tjänsten tillhandahålls enligt avtalet;
- vid **engångsleverans** av digitalt innehåll under den tid du rimligen kan förvänta dig med hänsyn till innehållets art och ändamål.

Denna uppdateringsskyldighet begränsas inte (konsumentköplagen 4 kap. 4 §).

6.3 Påföljder vid fel. Vid **fel** har du rätt till avhjälpande, omleverans, prisavdrag eller hävning enligt konsumentköplagen (2022:260). Leverantörens felansvar för digitalt innehåll/digital tjänst gäller under **minst tre (3) år** efter tillhandahållandet. **Treårsregeln är ett minimum och får aldrig läsas som att en kortare avtals- eller abonnemangstid förkortar felansvaret.** Vid **fortlöpande tillhandahållande** gäller Leverantörens ansvar för att tjänsten är avtalsenlig **under hela den tid tjänsten ska tillhandahållas enligt avtalet** (även om denna tid är längre än tre år), och därutöver enligt preskriptionsregeln i klausul 6.5.

6.4 Bevisbörda (presumtion om ursprungligt fel).

(a) **Engångstillhandahållet digitalt innehåll:** Fel som visar sig inom **två (2) år** från tillhandahållandet antas ha funnits redan vid tillhandahållandet, om inte Leverantören visar annat (omvänd bevisbörda). (b) **Fortlöpande tillhandahållen digital tjänst:** Leverantören har bevisbördan för att tjänsten varit avtalsenlig **under hela den tid tjänsten ska tillhandahållas enligt avtalet.** Visar sig bristande avtalsenlighet under denna tid är det Leverantören som ska visa att tjänsten ändå varit avtalsenlig.

Den för dig förmånligaste presumtionen tillämpas i varje enskild kategori.

6.5 Preskription. Din fordran på grund av fel preskriberas tidigast **tre (3) år** från den dag fordran tidigast kunde göras gällande. Detta är tvingande och kan inte förkortas till din nackdel genom avtal.

6.6 Reklamation. Du ska reklamera fel inom skälig tid efter att felet upptäcktes eller borde ha upptäckts. En reklamation som lämnas inom **två (2) månader** från det att felet upptäcktes är alltid lämnad i rätt tid (säker hamn).

6.7 Frivillig garanti. En eventuell **frivillig garanti** anges i orderbekräftelsen och inskränker aldrig dina tvingande rättigheter enligt lag.

7. Säkerhetskopiering och eget ansvar

7.1 Leverantörens backup av egen plattform. Leverantören säkerhetskopierar **sin egen plattform och databas** som ett led i sin drift- och informationssäkerhet (artikel 32.1 b–c dataskyddsförordningen), men säkerhetskopierar **inte** din egen webbplats, dina filer eller övrigt innehåll som inte lagras i Leverantörens plattformsdatabas, **om inte Backup-tjänsten uttryckligen beställts**. Du ansvarar då för egen, oberoende säkerhetskopiering av sådant innehåll.

7.2 Leverantörens ansvar för självorsakad dataförlust. Leverantören ansvarar **alltid** för förlust av eller skada på data som Leverantören själv har orsakat genom eget fel eller försummelse (t.ex. radering, korruption eller utebliven hantering inom Leverantörens kontrollfär), oavsett om du separat köpt Backup-tjänsten. **Detta ansvar begränsas inte under den tvingande konsumentskyddsnivån** (se avsnitt 13). Det egna backupansvaret enligt klausul 7.1 omfattar endast sådan förlust av ditt eget innehåll som du hade kunnat undvika genom egen säkerhetskopiering, och omfattar **aldrig** förlust som Leverantören själv orsakat.

7.3 Närmare villkor för säkerhetskopiering i webbhotellet regleras i tjänstebilagan **Webbhotell**, och för Backup-tjänsten (omfattning, RPO/RTO, återställningstest) i tjänstebilagan **Backup**.

8. Personuppgifter och cookies

8.1 Rollfördelning. Leverantören är **personuppgiftsansvarig** för behandlingen av dina personuppgifter inom ramen för avtals- och kundadministrationen (t.ex. avtalsingående, identifiering, fakturering, konto, support och kommunikation om tjänsten). För de personuppgifter som du själv lägger in i eller behandlar genom den digitala tjänsten (t.ex. innehåll på en webbplats som drivs med webbhotell eller webbplatsbyggare) är du personuppgiftsansvarig och **Leverantören personuppgiftsbiträde**; för den behandlingen gäller **Personuppgiftsbiträdesavtalet**.

8.2 Information enligt dataskyddsförordningen. Information om Leverantörens behandling som personuppgiftsansvarig – ändamål, rättslig grund, lagringstider, mottagare, överföringar och dina rättigheter enligt artiklarna 13–14 och kapitel III i dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 – finns i Leverantörens **Integritets- och cookiepolicy**, som hålls tillgänglig på hemsidan. Den ingår inte i detta avtal men beskriver den behandling som faktiskt sker.

8.3 Ditt ansvar som personuppgiftsansvarig. Du ansvarar för att det finns rättslig grund för behandlingen av personuppgifter i Kundinnehållet och för att lämna föreskriven information till registrerade. Underbiträden, incidentnotifieringsfrister och tredjelandsoverföringar regleras i Personuppgiftsbiträdesavtalet.

8.4 Cookies och liknande tekniker. Lagring av och åtkomst till information i din utrustning (cookies och liknande tekniker) som inte är **strikt nödvändig** för att tillhandahålla en tjänst du uttryckligen begärt, sker endast efter ditt **samtycke**. Information om vilka cookies som används och hur samtycke lämnas och återkallas finns i Leverantörens **Integritets- och cookiepolicy** och i hemsidans samtyckesverktyg. Cookie-samtycke regleras separat på hemsidan och utgör inte en del av detta avtal.

9. Personuppgiftsbehandling för din räkning

9.1 I den utsträckning Leverantören behandlar personuppgifter **för din räkning** inom ramen för Tjänsten (exempelvis hosting, lagring, backup och drift av din webbplats) är Leverantören **personuppgiftsbiträde** och du **personuppgiftsansvarig**. Sådan behandling regleras i **Personuppgiftsbiträdesavtalet** enligt artikel 28 i dataskyddsförordningen (EU) 2016/679, som ingås så snart sådan behandling förekommer och som har företräde i dataskyddsfrågor (se avsnitt 18).

9.2 Leverantören behandlar sådana personuppgifter endast enligt dina dokumenterade instruktioner och Personuppgiftsbiträdesavtalet. Leverantören får inte tillhandahålla en tjänst som innefattar sådan behandling innan ett giltigt Personuppgiftsbiträdesavtal är i kraft.

9.3 Användning av aggregerad information. Du behåller samtliga rättigheter till Kundinnehållet och 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. 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, och **endast** i den utsträckning Personuppgiftsbiträdesavtalet uttryckligen tillåter det. Produktförbättring sker aldrig på personuppgifter utan självständig rättslig grund.

10. Immaterialrätt

10.1 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 dig.

10.2 Leverantören upplåter till dig en icke-exklusiv, icke-överlåtbar och tidsbegränsad rätt att använda Tjänsten under avtalstiden, i enlighet med Avtalet. Licensen upphör när Avtalet upphör. Du får inte kopiera, modifiera, dekompile, vidarelicensiera eller tillgängliggöra Tjänsten för tredje man utöver vad som uttryckligen medges. Särskilda licensvillkor för **Premiumkomponenter**, mallar och tredjepartsprogramvara regleras i tjänstebilagan **Webbplatsbyggare och SaaS**, och för utvecklingsresultat i tjänstebilagan **Webbutveckling**.

10.3 Du behåller samtliga rättigheter till Kundinnehållet enligt klausul 9.3.

11. Sekretess

11.1 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.

11.2 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.

11.3 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.

11.4 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.

12. Avtalstid, ändring, överlåtelse och meddelanden

12.1 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 och tillämpligt avsnitt i Produktvillkoren och får aldrig vara oskäligen mot dig. Vid Avtalets upphörande upphör din rätt att använda Tjänsten, och export samt radering av Kundinnehåll och personuppgifter sker enligt avsnitten 8–9, Personuppgiftsbiträdesavtalet och tillämpligt avsnitt i Produktvillkoren. Endera parten får häva Avtalet vid den andra partens väsentliga avtalsbrott som inte rättas inom skälig tid efter skriftligt påpekande, samt vid obestånd.

12.2 Ändring av villkor. Leverantören får ändra dessa Villkor, prislister och tjänstebilagor. Väsentliga ändringar och prishöjningar meddelas skriftligen på varaktigt medium med skälig framförhållning, minst trettio (30) dagar innan ändringen träder i kraft. En väsentlig ändring till din nackdel förutsätter att du dessförinnan, på varaktigt medium, erbjudits en **reell rätt att säga upp den berörda Tjänsten utan kostnad** och utan annan påföljd före ikraftträdandet, och informerats om denna rätt. Ändring av redan avtalad kärnprestation eller pris under bindningstid förutsätter **objektiv grund. Enbart fortsatt användning innebär inte att du godkänner en ändring som är till din nackdel**; en sådan ändring blir gällande mot dig endast om du inte utnyttjat din uppsägningsrätt efter att ha aviserats och informerats om den. En ändring får inte ges retroaktiv verkan till din nackdel. Den ensidiga ändringsrätten gäller endast i den utsträckning den är förenlig med lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (AVLK).

Ändringar som krävs av lag, myndighetsbeslut eller säkerhetsskäl, och som inte är till din nackdel, får genomföras med kortare varsel.

12.3 Överlåtelse. Du 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 dig i skälig tid i förväg. Innebär överlåtelsen att ett nytt rättssubjekt ska behandla personuppgifter för din räkning har du 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.

12.4 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. För **rutinmeddelanden** (t.ex. driftsinformation, fakturor och påminnelser) anses ett meddelande behörigen lämnat till dig genom avsändning endast om du underlåtit att uppdatera dina uppgifter trots uppmaning. **Ingripande meddelanden** – särskilt uppsägning, hävning, avstängning och väsentlig ändring till din nackdel, samt varje annat meddelande som påverkar din rättsställning – förutsätter att meddelandet lämnats på varaktigt medium och på ett sätt som rimligen når dig, och anses inte behörigen lämnat enbart genom avsändning. Avsändningsregeln för rutinmeddelanden får aldrig tillämpas på ett meddelande som påverkar din rättsställning.

13. Ansvar och ansvarsbegränsning

13.1 Tvingande konsumentskydd går alltid före. Leverantörens ansvar mot dig enligt avtalet får **aldrig** understiga den nivå som följer av konsumentköplagen (2022:260), konsumenttjänstlagen (1985:716), distansavtalslagen (2005:59), AVLK (1994:1512) eller annan tvingande lag. Ett villkor som skulle inskränka dina tvingande rättigheter är utan verkan i den delen, och tvingande lag tillämpas i dess ställe.

13.2 Inga ansvarstak under tvingande nivå. Mot dig som konsument tillämpas **inget beloppstak och ingen begränsning för indirekt skada eller dataförlust** om det skulle ge ett sämre skydd än tvingande lag. Begreppet indirekt skada får aldrig användas för att kringgå den ersättning du har rätt till enligt tvingande lag. De aggregerade ansvarstak och de undantag för indirekt skada som kan gälla i avtalsförhållanden mellan näringsidkare ("Allmänna villkor – Företag") tillämpas **inte** mot dig.

13.3 Dina rättigheter vid fel. Dina rättigheter avseende fel, dröjsmål, avhjälpande, omleverans, prisavdrag, hävning och skadestånd enligt konsumentköplagen (2022:260) och konsumenttjänstlagen (1985:716) gäller fullt ut och begränsas inte. Leverantörens skyldighet att tillhandahålla uppdateringar, inklusive säkerhetsuppdateringar, begränsas inte (se avsnitt 6). Dina lagstadgade reklamations- och preskriptionsfrister förkortas inte (se avsnitt 6).

13.4 Ansvar som aldrig begränsas. Leverantörens ansvar är **aldrig** begränsat vid uppsåt, grov vårdslöshet, personskada, brott mot tvingande lag, brott mot sekretess- eller tystnadsplikt, civilrättsligt skadeståndsansvar enligt tvingande dataskyddsrätt (inklusive

artikel 82 i dataskyddsförordningen samt civilrättsliga följder av åsidosättande av artiklarna 28 och 32) eller i övriga fall där ansvar enligt lag inte får begränsas. För sådan skada gäller ansvar enligt tvingande rätt utan beloppsbegränsning.

13.5 Självorsakad dataförlust. Leverantörens ansvar för dataförlust som Leverantören själv orsakat (klausul 7.2) begränsas inte under den tvingande konsumentskyddsnivån.

13.6 Ditt eget ansvar. Leverantören ansvarar inte för skada som beror på din egen åtgärd eller underlåtenhet eller på förhållanden inom din kontroll, i den mån du varit vållande. Du ansvarar särskilt för att hålla egen, oberoende säkerhetskopior av innehåll inom din kontroll (utom när Backup-tjänsten köpts), skydda inloggningsuppgifter och åtkomster samt installera tillgängliga uppdateringar i programvara och konfiguration som ligger inom ditt ansvarsområde. Detta inskränker inte Leverantörens ansvar för självorsakad dataförlust enligt klausul 7.2 eller ditt tvingande felansvar enligt avsnitt 6.

13.7 Krav. Krav mot Leverantören ska framställas skriftligen utan oskäligt dröjsmål efter det att du insett eller skäligen bort inse de omständigheter som ligger till grund för kravet. Tvingande preskriptions- och reklamationsregler (se avsnitt 6) har alltid företräde och inskränks inte av detta.

13.8 Administrativa sanktionsavgifter. Administrativa sanktionsavgifter enligt artikel 83 i dataskyddsförordningen är ett offentlighetsrättsligt ansvar som tillsynsmyndigheten (Integritetsskyddsmyndigheten) ålägger; sådana avgifter utgör inte ett skadeståndsanspråk mellan parterna och regleras inte av detta avtal.

13.9 Försäkran om oklara villkor. Villkor som inte individuellt förhandlats och som är oklara tolkas till din förmån (AVLK, oklarhetsregeln).

14. Force majeure

14.1 Vad en oförutsedd händelse (force majeure) innebär. Med en oförutsedd händelse avses en händelse utanför Leverantörens kontroll som Leverantören inte rimligen kunde räkna med vid avtalets ingående och vars följder Leverantören inte rimligen kunde undvika eller övervinna – exempelvis naturkatastrof, krig, omfattande samhällsstörning, en vid avtalstidpunkten oförutsedd pandemi, ingripande myndighetsbeslut, eller omfattande avbrott i el, telekommunikation eller internet. En omständighet som vid avtalets ingående var allmänt känd eller rimligen förutsebar utgör inte en oförutsedd händelse. Att fullgörandet blivit mer betungande eller kostsamt är inte i sig en oförutsedd händelse. Ordinärt driftstopp, planerat underhåll och normala kapacitetsbrister utgör aldrig force majeure.

14.2 Vad force majeure påverkar – och inte påverkar. En oförutsedd händelse kan påverka **endast** Leverantörens skyldighet att betala skadestånd till dig, och bara i den mån konsumentköplagen (2022:260) eller konsumenttjänstlagen (1985:716) själva tillåter att näringsidkaren går fri från skadestånd vid hinder utanför dennes kontroll. En oförutsedd händelse **påverkar inte** dina övriga rättigheter enligt konsumentskyddslagstiftningen, såsom rätten till **avhjälpande, omleverans/ny prestation, prisavdrag, hävning, att hålla inne betalning och ångerrätt**. Force majeure befriar alltså inte Leverantören från att avhjälpa fel, leverera om, sätta ned priset eller acceptera hävning enligt lag.

14.3 Ansvar som aldrig undantas. Inget i detta avsnitt begränsar Leverantörens ansvar vid uppsåt, grov vårdslöshet, personskada eller annat ansvar som enligt lag inte får begränsas eller avtalas bort.

14.4 Underrättelse till dig. Drabbas Leverantören av en oförutsedd händelse som påverkar leveransen till dig, ska Leverantören utan onödigt dröjsmål informera dig om händelsen, dess förväntade varaktighet och hur den påverkar din tjänst, samt informera dig om dina rättigheter enligt klausul 14.2.

14.5 Betalning – du betalar bara för det som levereras. Vid fel eller dröjsmål har du rätt att **hålla inne så mycket av betalningen som krävs** som säkerhet för ditt krav, enligt konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen, även när orsaken är en oförutsedd händelse hos Leverantören. Du är inte skyldig att betala för en prestation som faktiskt inte har tillhandahållits. Har du betalat i förskott för något som inte levereras, ska Leverantören återbetala motsvarande del. **Betalningsförpliktelser i övrigt är undantagna från force majeure och kan inte suspenderas**, utom om ett hinder utanför din kontroll (t.ex. ett myndighetsbeslut som direkt förbjuder eller omöjliggör betalning) faktiskt och rättsligt omöjliggör betalning; då suspenderas betalningsskyldigheten endast så länge det objektiva betalningshindret består.

14.6 Långvarig oförutsedd händelse – din rätt att frånträda. Gör en oförutsedd händelse hos Leverantören att din tjänst inte kan levereras under en längre tid, har **du** rätt att frånträda avtalet (helt eller den del som påverkas) och få tillbaka det du betalat för det som inte levererats. Detta gäller utöver – och inskränker inte – din rätt till hävning, prisavdrag och återbetalning enligt konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen.

14.7 Leverantörens frånträde. Leverantören får frånträda avtalet gentemot dig på grund av en oförutsedd händelse **endast** om händelsen oavbrutet bestått i mer än **trettio (30) dagar**, och **endast** under förutsättning att Leverantören då **återbetalar allt du betalat i förskott för prestationer som inte tillhandahållits**. Ett sådant frånträddande **inskränker inte** dina rättigheter enligt konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen, inklusive rätt till hävning, prisavdrag, återbetalning och – i förekommande fall – skadestånd enligt dessa lagar.

14.8 Dataskydd vid oförutsedd händelse. En oförutsedd händelse befriar aldrig Leverantören från skyldigheterna enligt dataskyddsförordningen (EU) 2016/679, däribland att hålla en lämplig säkerhetsnivå (artikel 32) och att anmäla en personuppgiftsincident till Integritetsskyddsmyndigheten utan onödigt dröjsmål och, om möjligt, senast 72 timmar efter att incidenten upptäckts (artikel 33), samt att vid behov informera dig som registrerad (artikel 34). Dessa frister kan inte förlängas av en oförutsedd händelse. **Leverantörens ansvar enligt artikel 28.4 i dataskyddsförordningen för anlitade underbiträdens fullgörande av dataskyddsskyldigheter kvarstår oförändrat oavsett oförutsedd händelse** och omfattas av den carve-out som anges i klausul 13.4.

15. Tillåten användning (Acceptable Use Policy)

Ibruktagandenot: Utgör en tjänst en värdtjänst enligt förordning (EU) 2022/2065 (DSA), får tjänsten inte tas i bruk eller lanseras innan anmälningsskanalen för olagligt innehåll enligt klausul 15.11 (DSA art. 16) och motiveringsrutinen enligt klausul 15.9 (DSA art. 17) är operativa.

15.1 Omfattning. Detta avsnitt gäller för all användning av Tjänsten och för var och en som använder Tjänsten genom ditt konto, din beställning, dina inloggningsuppgifter eller på ditt uppdrag ("Användare"). Du ansvarar för att samtliga Användare följer dessa regler och för all användning som sker genom dina konton och inloggningsuppgifter. Du ansvarar för Kundinnehållet och dess laglighet. Reglerna är utformade för att vara skäligen mot dig som konsument och ska aldrig tillämpas så att din ställning enligt tvingande konsumentskydd försämras.

15.2 Förbjudet innehåll och förbjuden användning. Du får inte använda Tjänsten, och får inte tillåta att Tjänsten används, för innehåll eller verksamhet som strider mot lag, myndighetsbeslut, domstolsbeslut, dessa regler eller tredje mans rättigheter. 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 vidaredistribution av upphovsrättsskyddat material; (c) dokumenterade sexuella övergrepp mot barn eller annat material som avbildar sexuella övergrepp mot barn (medför omedelbar åtgärd enligt klausul 15.8 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.

15.3 Skadlig kod och säkerhetshotande 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.

15.4 Aktiv eller intrångsnära skanning av tredje parts system. Du 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 **Bilaga B**. 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 §.

15.5 Spam, direktmarknadsföring, resursanvändning och kryptobrytning.

(a) **Spam och direktmarknadsföring.** 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), eller i strid med dataskyddsförordningen. Massutskick ska ske med giltig avsändaridentitet och fungerande avregistreringsfunktion. (b) **Resurs- och bandbreddsanvändning.** 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 eller bandbredd utöver vad som följer av tjänstebeskrivningen, prislistan eller klausul 15.6. (c) **Kryptobrytning.** 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 resursanvändning enligt (b). (d) **Kringgående och medverkan.** Det är förbjudet att kringgå tekniska begränsningar, kvoter, säkerhetsåtgärder eller behörighetsstyrning i Tjänsten, samt att medverka till eller anvisa annan att överträda dessa regler.

15.6 Tröskelvärden och skälig användning (fair use). 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)**: du ska använda Tjänsten på ett sätt som är normalt och rimligt för den beställda tjänstetypen och som inte otillbörligt försämrar driften eller tillgängligheten för Leverantören eller andra kunder. Leverantören får fastställa och vid behov justera rimliga, sakligt motiverade tröskelvärden för att skydda den delade driftmiljöns stabilitet; sådana tröskelvärden kommuniceras med skälig framförhållning när de inte framgår av tjänstebeskrivningen. **Mot dig får tröskelvärden tillämpas endast i den mån de framgår av eller är förenliga med tjänstebeskrivningen, prislistan och den information som lämnats vid avtalets ingående, och inte på ett sätt som strider mot vad du med fog kunnat förvänta dig utifrån marknadsföringen och avtalsinformationen.**

15.7 Åtgärdstrappa och proportionalitet. Vid överträdelse får Leverantören vidta åtgärder enligt en trappa, där åtgärden ska stå i proportion till överträdelsens art och allvar:

1. **Förvarning och rättelse:** Leverantören underrättar dig om överträdelsen, anger skälen och ger dig skälig tid att vidta rättelse.
2. **Begränsning:** Vid utebliven rättelse eller upprepad eller allvarligare överträdelse får Leverantören begränsa Tjänsten, t.ex. ta bort eller spärra 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 åtgärd som är ändamålsenlig och ge dig skälig förvarning och möjlighet till rättelse innan mer ingripande åtgärd vidtas. Din rätt att reklamera och att få tvist prövad enligt avsnitt 17 påverkas inte av en åtgärd enligt detta avsnitt.

15.8 Akut avstängning utan förvarning. Förvarning enligt klausul 15.7 krävs **inte**, och Leverantören får vidta begränsning eller avstängning 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 du underrättas om åtgärden och skälen för den utan onödigt dröjsmål efter att åtgärden vidtagits.

15.9 Underrättelse, motivering och dataskydd vid åtgärd. Leverantören ska underrätta dig 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. Innebär en åtgärd att Kundinnehåll raderas eller spärras ska detta ske i enlighet med Personuppgiftsbiträdesavtalet och dataskyddsförordningen, och Leverantören ska, när det är lagligen möjligt och praktiskt rimligt, ge dig tillfälle att exportera Kundinnehåll innan radering. Skyldighet att utan dröjsmål avlägsna eller spärra uppenbart olagligt innehåll, eller att följa myndighets- eller domstolsbeslut, gäller dock oavsett.

15.10 Ansvar vid åtgärd. Leverantören är inte skadeståndsskyldig gentemot dig för en åtgärd som är både sakligt grundad och proportionerlig enligt detta avsnitt. Leverantören ansvarar dock för skada som orsakas av en åtgärd som var uppenbart felaktig eller oproportionerlig, varvid tvingande skadeståndsrättsliga och konsumenträttsliga regler gäller fullt ut (se avsnitt 13).

15.11 Anmälan av missbruk och olagligt innehåll. 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 (bland annat en motivering till varför innehållet anses olagligt eller otillåtet, var innehållet finns och anmälarens kontaktuppgifter), i enlighet med DSA art. 16. En ifyllbar anmälningsmall finns i **Bilaga B**. Leverantören bekräftar utan dröjsmål mottagandet av en anmälan, handlägger anmälan på ett objektiva, omsorgsfullt och skyndsamt sätt och underrättar anmälaren om sitt beslut och om tillgängliga möjligheter att överklaga beslutet (DSA art. 16.5). Misstänkt material som avbildar sexuella övergrepp mot barn hanteras med särskild skyndsamhet och anmäls till behörig myndighet.

15.12 DSA, faktisk kännedom och ansvarsfrihet. I den utsträckning en tjänst utgör en förmedlings- eller värdtjänst enligt DSA regleras Leverantörens ansvarsfrihet för Kundinnehåll av DSA art. 4–6, och Leverantören tillhandahåller under alla förhållanden en kontaktväg för anmälningar enligt DSA art. 16 samt motivering enligt art. 17. Faktisk kännedom om eller medvetenhet om olagligt innehåll kan uppstå bland annat genom en tillräckligt precis och underbyggd anmälan enligt DSA art. 16 eller genom ett föreläggande enligt DSA art. 9–10. Leverantören utövar inte redaktionell kontroll över Kundinnehållet och har ingen allmän övervakningsskyldighet, och behåller sin neutrala roll enligt DSA art. 6. Straffrättsligt ansvar för Kundinnehåll förutsätter uppsåt enligt 19 § lagen (2002:562) om elektronisk handel; bestämmelserna i 16–18 §§ samma lag har upphävts genom lag (2024:957) och ersatts av DSA. Leverantören är en enskild näringsidkare och utgör i normalfallet ett mikro- eller småföretag enligt DSA art. 19, vilket undantar Leverantören från vissa särskilda plattformsskyldigheter i DSA (bland annat art. 20–24); de grundläggande skyldigheterna för värdtjänster (bland annat art. 14, 16 och 17) gäller dock fullt ut. Leverantörens skyldigheter enligt DSA är offentligrättsliga och kan inte avtalas bort; dina rättigheter enligt DSA inskränks aldrig av detta avtal.

15.13 Ändringar av reglerna för tillåten användning. Leverantören får ändra detta avsnitt, t.ex. för att anpassa det till ändrad lagstiftning, myndighetspraxis, säkerhetskrav eller tjänsteutveckling. Ändringar aviseras enligt klausul 12.2. **Varje** ändring som är till din nackdel ger dig rätt att, utan kostnad och utan annan påföljd, säga upp det berörda tjänsteavtalet med verkan senast den dag ändringen träder i kraft, och en sådan ändring får inte ges retroaktiv verkan till din nackdel. Enbart fortsatt användning innebär inte att du godkänner en ändring som är till din nackdel.

15.14 Ditt ansvar och inget generellt skadeslöshållande. Du ansvarar för Kundinnehållet och för all användning av Tjänsten i strid med detta avsnitt. Som konsument gäller **inget generellt skadeslöshållande**: du ansvarar gentemot Leverantören endast för skada som du orsakat genom eget olagligt eller avtalsstridigt Kundinnehåll eller eget olagligt eller avtalsstridigt användande av Tjänsten, och endast i den mån du varit vållande, enligt allmänna skadeståndsrättsliga regler. Du är inte skyldig att hålla Leverantören skadeslös för offentligrättsliga sanktioner, viten eller andra krav som riktas mot Leverantören, och inte heller för krav som beror på Leverantörens eget vållande eller bristande regelefterlevnad.

16. Tillämplig lag

16.1 På Avtalet och dessa Villkor tillämpas **svensk rätt**. Lagvalet fråntar dig inte det skydd som följer av tvingande regler i lagen i det land inom EES där du har din hemvist (vanliga vistelseort), i den mån artikel 6 i Rom I-förordningen (EU) nr 593/2008 medför att sådana regler ska tillämpas.

16.2 Marknadsrätt och konkreta utfästelser. Avtalet utgör parternas fullständiga reglering av de frågor det rör och ersätter tidigare överenskommelser i dessa frågor. Detta inskränker inte ansvar enligt tvingande lag, inbegripet marknadsföringslagen (2008:486), och fritar inte Leverantören från ansvar för konkreta utfästelser som varit avgörande för ditt beslut att ingå Avtalet i den utsträckning sådant ansvar följer av tvingande rätt. Detta gäller även

avgränsningen i klausul 2.5 (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 avsnitten 12 och 15.

17. Tvistlösning

17.1 Du uppmanas att i första hand kontakta Leverantören (kontaktuppgifter i avsnitt 1) vid klagomål eller reklamation. Begäran om förhandling framställs skriftligen till **theodor@tiom.nu** och ska ange tvistens innehåll. Leverantören strävar efter att lösa tvister i samförstånd.

17.2 Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Kan en tvist inte lösas i samförstånd kan du vända dig till **Allmänna reklamationsnämnden**, Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se, som prövar konsumenttvister kostnadsfritt, under förutsättning bland annat att kravet uppgår till ARN:s vid var tid gällande värdegräns och att anmälan görs inom föreskriven tid (i normalfallet ett år) från det att du klagat till Leverantören, enligt lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. Leverantören **medverkar i ARN:s prövning och följer ARN:s rekommendationer**. Du kan även få vägledning av den kommunala konsumentvägledningen och av Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå konsument (www.hallakonsument.se).

17.3 Allmän domstol. Du har alltid rätt att få tvisten prövad av allmän domstol och kan väcka talan vid tingsrätten på din egen hemvistort. Leverantören får väcka talan mot dig endast vid domstolen för din hemvist.

17.4 Skiljeförfarande tillämpas inte. En skiljeklausul som ingås före tvistens uppkomst är som huvudregel utan verkan mot dig som konsument och görs inte gällande av Leverantören.

18. Dokumenthierarki och motstridighetsordning

18.1 Avtalet består av orderbekräftelsen/beställningen, dessa Villkor och tillämpligt avsnitt i Produktvillkoren per beställd tjänst. Vid motstridighet gäller följande inbördes ordning:

1. **tvingande lag** (inklusive tvingande konsumentskydd);
2. **individuellt skriftligen förhandlade villkor i orderbekräftelsen** till din fördel;
3. **dessa Villkor (Allmänna villkor – Konsument)**;
4. **tjänstebilaga** (Webbhotell, Webbplatsbyggare och SaaS, Backup, Webbutveckling, SEO).

18.2 B2C-företräde. Tvingande konsumentskydd får aldrig underskridas, oavsett hierarkisk placering. Skulle ett villkor i dessa Villkor eller i en tjänstebilaga stå i strid med tvingande konsumentskydd till din nackdel, gäller det för dig förmånligaste alternativet och det stridande villkoret tillämpas inte mot dig i den delen. En tjänstebilaga tillämpas mot dig endast i den mån den inte ger dig sämre skydd än dessa Villkor eller tvingande lag; ger en bilageklausul sämre skydd gäller dessa Villkor respektive tvingande lag i den delen. Ett individuellt "förhandlat" villkor får aldrig tillämpas så att din ställning försämras under dessa Villkor eller tvingande lag.

18.3 Dataskydd och force majeure. Personuppgiftsbiträdesavtalet har alltid företräde i dataskyddsfrågor i den utsträckning Leverantören är personuppgiftsbiträde. Reglerna om tillåten användning (avsnitt 15) får aldrig ge Leverantören vidare avstängnings-, innehållsbortagnings- eller modereringsrätt än vad dessa Villkor och tvingande lag medger, och DSA:s tvingande rättigheter (särskilt motiveringsskyldigheten enligt art. 17) får aldrig urholkas.

19. Ogiltighet (severability) och fullständig reglering

19.1 Skulle någon bestämmelse i Avtalet vara eller bli ogiltig, olaglig eller ogenomförbar, påverkar detta inte giltigheten av övriga bestämmelser. Ett villkor som är oskäligt mot dig som konsument tillämpas inte; ett sådant villkor **jämkas inte** till en lägre men ändå giltig nivå, utan lämnas utan tillämpning, och övriga villkor fortsätter att gälla endast om avtalet kan bestå utan det oskäliga villkoret.

19.2 Avtalet, inklusive dessa Villkor och tillämpligt avsnitt i Produktvillkoren, utgör parternas fullständiga reglering av de frågor Avtalet rör. Denna punkt inskränker inte ansvar enligt tvingande lag.

Bilaga A – Standardblankett för utövande av ångerrätten

(Denna blankett fylls i och återsänds endast om du vill frånträda avtalet. Mallen följer EU:s standardiserade ångerblankett.)

Till: TIOM, org.nr 0202129830 Adress: Slåttergatan 4A, 582 53 Linköping E-post: theodor@tiom.nu

Jag/vi () *meddelar härmed att jag/vi ()* frånträder mitt/vårt (*) avtal om

- utförande av följande tjänst (*): _____
- leverans av följande digitala innehåll / digitala tjänst (*): _____

Beställdes den (*): _____

Konsumentens namn: _____

Konsumentens adress: _____

Konsumentens underskrift (endast om blanketten lämnas i pappersform):

Datum: _____

(*) Stryk det som inte är tillämpligt.

Bilaga B – Anmälan om missbruk / olagligt innehåll och medgivande till säkerhetsskanning

B.1 Anmälan om missbruk / olagligt innehåll (ifyllbar mall)

Använd denna mall för att anmäla missbruk eller påstått olagligt innehåll. Skicka till theodor@tiom.nu.

Fält	Uppgift
Anmälares namn	[namn]
Anmälares e-post/telefon	[kontaktuppgift]
Anmälares agerande 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]

B.2 Medgivande till aktiv säkerhetsskanning av tredje parts system (ifyllbar mall)

Aktiv eller intrångsnära skanning av tredje parts system får enligt klausul 15.4 endast utföras efter att samtliga som förfogar över systemet lämnat skriftligt medgivande. Denna mall dokumenterar ett sådant medgivande.

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 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]

Detta är ett självständigt avtal. Det ska läsas tillsammans med tillämpligt avsnitt i Produktvillkoren, Personuppgiftsbiträdesavtalet (separat) och den publika Integritets- och cookiepolicyen. Uppgifter inom [hakparentes] ska fyllas i med korrekta uppgifter före ibruktagande.

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