

Allmänna villkor

ALLMÄNT

Dessa produktvillkor reglerar de tjänster som ingår i VMI:s tjänsteutbud som tillhandahålls av leverantören, (nedan benämnt "Bolaget") till kunden (nedan "Abonnenten").

SÄRSKILT OM WEB HOTEL

Tjänsten innebär att Abonnenten ges möjlighet att publicera websidor, använda bredbandsanslutning eller annan av VMI Internet baserad tjänst.

VID DELAD DRIFT:

Abonnenten har rätt till förutbestämd mängd utrymme, i enlighet med för tjänsten aktuell tjänstebeskrivning vid avtalstecknad, på en delad server för publicering.

Skulle Abonnenten överskrida den mängd lagringsutrymme vilket denne Abbonerar på äger bolaget rätt att efterfaktureras Abonnenten för detta i enlighet med från tid till annan gällande prislista (Extra Hårddiskutrymme). Fakturering för överskridande utrymme sker i efterskott.

Bolaget äger rätt att säga upp abonnemanget och/eller flytta Abonnenten till tjänsten Egen Server om mängden nyttjat utrymme överskrider 2Gb under en månad.

Eventuella plattformrelaterade val utförs på beställningsblanketter för aktuell tjänst.

Vid förändring av plattformrelaterade val efter den initiala beställningen utgår en administrativ avgift om 850 kr.

Abonnenten får kostnadsfritt föra över totalt 5Gb data till och från sin webbplats per månad. Överskrider denna gräns äger Bolaget rätt att och kommer att tilläggfaktureras Abonnenten för överskriden bandbredd till ett pris om 95kr/Gbyte.

Bolaget äger rätt att säga upp abonnemanget och/eller flytta Abonnenten till tjänsten Egen Server om trafikmängden till webbplatsen överskrider 10Gb under en månad. Information avseende varslad uppsägning eller anmodan om flytt lämnas skriftligen med 30 dagars varsel.

Bolaget äger rätt att säga upp abonnemanget och/eller flytta Abonnenten till tjänsten Egen Server om Abonnenten visar upp en felaktig hantering av tjänsten såsom felaktig användning av scriptfunktioner. Information avseende varslad uppsägning eller anmodan om flytt lämnas skriftligen med 30 dagars varsel.

Bolaget åtar sig att ta backup på Abonnentens material på daglig basis. Endast filer som är stängda/inaktiva kan föras över till backupmedia. Avseende återskapande av data där Bolaget ej varit part, ex raderingar orsakade av Abonnenten, hänvisas Abonnenten till tilläggsfunktionen "Återskapande av data från backup" till en engångskostnad om 850 SEK.

Bolaget äger rätten att säga upp abonnemanget utan att motivera beslutet.

Bolaget ger Abonnenten beroende av vald plattform tillgång till olika scriptfunktioner och serverkomponenter, vilka från tid till annan kan ändras. Bolaget ansvarar ej för felavhjälpling kring av Abonnenten skriven eller tillhandahållen ej fungerande programkod.

EGEN SERVER (colocation)

Alla villkor såsom bandbredd, support, utnyttjande mm regleras i separat avtal

SÄRSKILT OM BREDBAND

Kund ansvar för att ta del av avtalsvillkoren och den information som finns på VMIs hemsidor.

Kund ansvar för att vid användande av tjänsten följa svensk lag och att inte bruka tjänsten på ett otillbörligt sätt.

Kund är ansvarig för innehållet kund skapar i meddelanden och på hemsidor.

Kund ansvarar för att person- och adressuppgifter är korrekta.

Kund ansvar för att användar-ID och lösenord förvaras så att obehöriga inte kan ta del av dessa och utnyttja tjänsten.

Kund ansvarar själv för att ha fungerande teknisk utrustning samt tillse att kunds sida av uppkopplingen fungerar om inget annat överenskommit.

SÄRSKILT OM E-POST TJÄNSTEN

Abonnenten äger rätt att nyttja det antal mailboxar som ingår abonnemanget. Abonnenten har om inget annat anges möjlighet att lagra upp till abonnemangets maxgräns per mailbox på Bolagets mailservrar.

Abonnenten får ej göra massutskick av e-mail (SPAM) till mottagare som ej godkänt eller begärt aktuell information. Tjänsten är inte avsedd att användas för massutskick och är begränsad vid 1 000 e-mail per 24h. Vid missbruk kan tjänsten stängas ned utan förvarning. Bolaget tillhandahåller skydd mot virus och SPAM men lämnar ingen garanti avseende tillförlitligheten.

SÄRSKILT OM DOMÄNREGISTRERING

Bolaget åtar sig registrera den av Abonnenten ansökta domänen.

Bolaget kan inte garantera att registreringen godkänns. Detta kan bland annat bero på att domänen är upptagen eller att domännamnet inte går att registrera pga den aktuella toppdomänens regler.

Kunden påförs ej någon extrakostnad i händelse av att domännamnsansökan avslås.

Bolaget åtar sig, att under den tiden Abonnenten abonnerar på andra tjänster hos Bolaget vilket kräver domännamnssupplagning, att kostnadsfritt hantera primär och sekundär namnserver åt Abonnenten.

Bolaget är ombud åt bl a NIC-SE. Vid nyregistrering av .se domäner förbinder sig abonnenten till att följa NIC-SE:s allmänna villkor för registrering av domännamn under toppdomänen .se och utfäster sig härmed att följa de villkor och andra regler som framgår av dessa. Abonnenten försäkras även att angivna uppgifter är korrekta och stämmer överens med hos behörig myndighet registrerade uppgifter. Undertecknad är medveten om sin skyldighet att utan dröjsmål underrätta NIC-SE om ändring av dessa uppgifter. Abonnenten är även medveten om att NIC-SE kan komma att avregistrera ett domännamn om de villkor och andra regler som framgår av NIC-SE:s Allmänna villkor inte efterlevs.

SÄRSKILT OM UNDERHÅLL AV DOMÄN

Vid flytt av en domän kan ej Bolaget hållas ansvarig om eventuella förseningar uppstår på grund av andra operatörer. Bolaget kan ej hållas ekonomiskt ansvarig vid problem kringflytten av en domän.

SÄRSKILT OM FÖRLÄNGNING AV DOMÄNNAMNSHANTERING

Har Abonnenten registrerat en domän där den betalningsansvarige inte måste vara domän ägaren åtar sig Bolaget, om Abonnenten så önskar, att kontinuerligt betala för Abonnentens domän. Bolaget har rätt att vid betalningsansvar vidarefaktureras Abonnenten för detta med ett tillägg för de administrativa kostnader som är hänförliga till hanteringen. För att Bolaget skall kunna åta sig betalningsansvar krävs att Bolaget registrerat domänen initialt och i och med detta satts som betalningsansvarig alternativt att Abonnenten i efterhand överlätit betalningsansvaret på Bolaget. Efter det att Abonnenten inkommit med skriftlig uppsägning avseende domänhantering, kommer Bolaget fortlopande vidarefaktureras avgifter för domänen till dess att gällande avtal med tredje part löpt ut. Eventuella kostnader som uppstår vid överflyttande av betalningsansvarig skall bäras av Abonnenten.

Abonnenten är medveten att utebliven avgift för förnyelse av domännamn, medför att domänen inaktiveras av respektive toppdomänansvariga. (I Sverige: NIC-SE) och att Bolaget inte är ansvarigt för denna åtgärd.

Ångerrätt gäller ej vid domänregistrering.

Om Bolaget är registrat (betalningsansvarig) för Abonnentens .SE adress ska uppsägning av domännamnet inkomma minst 90 dagar före domänen förfaller.

Om Abonnenten inte säger upp sin .SE adress så debiteras avgiften normalt på den årliga webbhotellfakturan.

Oavsett om webbhotell abonnemanget är uppsagt så ska kunden betala avgiften för domänförnyelsen om denna inte sagts upp minst 90 dagar före .SE domännamnet förfallit.

DRIFT, UNDERHÅLL OCH SUPPORT

Om inget annan separat överenskommelse gjorts så gäller följande:

För tjänsten gäller ett service åtagande enligt "best effort", vilket innebär att problemlösning av enklare ärenden normalt påbörjas omgående. Om problemet avser serverrelaterade ärenden påbörjas felsökning med högsta prioritet. Om problemet avser ett lokalt problem på t.ex. hemsidan, påbörjas felsökning normalt omgående, dock senast inom 8 timmar, kontorstid.

Om ett problem med bredbandsanslutning uppkommer, påbörjas felsökning normalt omgående, dock senast inom 8 timmar. I vissa fall är Bolaget beroende på underleverantörer, ex. Stadsnätägare och är beroende av denna för att kunna avhjälpa eventuella fel.

Bolaget ansvarar inte för Abonnentens kod innehåll på hemsidan, men kan till gällande prislistas timarvode påbörja ev felsökning i denna.

Fakturafrågor och felanmälan handhas av Bolagets Kundservice, som i förekommande fall kan vidarebefordra ärenden till Bolagets ekonomiavdelning.

Om kunden byter adress, är det kundens ansvar att meddela Bolaget om den nya adressen. Ev utebliven adressuppdatering kan resultera i stängd tjänst.

Vid allvarliga tekniska störningar lämnas information via Bolagets hemsida.

För support och felanmälan, kan Abonnenten vända sig direkt till Bolagets supportavdelning per e-post, telefax eller telefon vardagar 08:30 till 17:30. Support ingår endast på av Bolaget levererade tjänster eller via Bolagets hemsida från tid till annan tillgänglig mjukvara.

AVTALSPERIOD, BEKRÄFTELSE OCH BETALNING

Avtalet gäller från den dagen Abonnenten beställer tjänsten från Bolaget. Vid tecknande av tjänsten är den inledande avtalsperioden tolv (12) månader. Avtalsperioden påbörjas den dag som tjänsten driftsätts och gäller därefter tills vidare.

Abbonenten erhåller bekräftelse på att driftsättning genomförts, genom att abonnemangsuppgifter (ex användarnamn och lösenord) sänds per post, e-post eller telefax från Bolaget till i kundregistret aktuella kontaktuppgifter. Uppsägning av tjänsten skall ske skriftligt senast 30 dagar före avtalet löper ut.

Debitering av tjänsten sker om inget annat överenskommits i förskott för avtalsperioden.

UPPSÄGNING

Vid händelse av att kunden säger upp abonnemang innan avtalsperiodens utgång, återbetalas ej erlagda avgifter.

Vid händelse av att Bolaget säger upp abonnemang innan avtalsperiodens utgång, återbetalas del av erlagd avgift motsvarande återstående tid på abonnemanget.

Webbhotell abonnemang skall sägas upp minst 90 dagar före ny abonnemangperiod. Uppsägning ska inkomma skriftligen och bekräftas alltid av Bolagets personal via e-post eller fax.

Vid flytt till annat webbhotell ska Abonnenten säga upp sitt abonnemang hos Bolaget minst 90 dagar före ny abonnemangperiod.

Bolaget äger rätt att säga upp abonnemanget om Abonnenten visar upp en felaktig hantering av tjänsten. Information avseende varslad uppsägning eller anmodan om flytt, lämnas skriftligen med 30 dagars varsel. Vid akuta fall äger Bolaget rätt att omgående stänga tjänsten.

Villkor tilläggfunktioner

STATISTIK

Tjänsten innebär att Abonnenten får tillgång till statistik från webbplatsen via ett webgränssnitt. Statistiken ger information om följande områden:

- antalet träffar för hela webbplatsen
- vilka sidor som genererar mest trafik
- vilket som är den vanligaste vägen genom webbplatsen
- var besökarna befinner sig då de lämnar webbplatsen
- vilka länder besökarna kommer ifrån
- vilka sidor som besöks först var på Internet besökarna kommer ifrån
- vilka dagar webbplatsen är mest välbesökt.

Bolaget ansvarar för tjänstens funktion och tillgänglighet, men inte för problem relaterade till för Abonnenten specifikt innehåll.

SQL-SERVER

Tilläggstjänsten MS SQL server innebär att Abonnenten får tillgång till en egen databas baserad på en Windows server med SQL 2000/2005.

Abbonenten har rätt till förutbestämd mängd utrymme, i enlighet med för tjänsten aktuell tjänstebeskrivning vid avtalstecknandet, på en delad server för publicering. Om inget annat avtalats ingår 100MB per databas.

Skulle Abonnenten överskrida den mängd lagringsutrymme vilket denne Abbonerar på äger bolaget rätt att efterfaktureras Abonnenten för detta i enlighet med från tid till annan gällande prislista (MS SQL databas extra utrymme). Fakturering för överskridande utrymme sker i efterskott.

Bolaget äger rätt att säga upp abonnemanget och/eller flytta Abonnenten till Tjänsten Egen Server om mängden nyttjat utrymme överskrider 2Gb under en månad. Bolaget åtar sig att ta backup på Abonnentens material på daglig basis. Endast filer som är stängda/inaktiva kan föras över till backupmedia. Avseende återskapande av data där Bolaget ej varit part, ex raderingar orsakade av Abonnenten, hänvisas Abonnenten till tilläggsfunktionen. "Återskapande av data från backup" till en engångskostnad om 850 SEK. Bolaget ansvarar för tjänstens funktion och tillgänglighet, men inte för problem relaterade till för Abonnenten specifikt innehåll. Bolaget äger rätt att säga upp abonnemanget och/eller flytta Abonnenten till tjänsten Egen Server om trafikmängden till databasen överskrider 5Gb under en månad eller i de fall där Bolaget betraktar en delad miljö som olämplig av prestandaskäl. Information avseende varslad uppsägning eller anmodan om flytt lämnas skriftligen med 30 dagars varsel.

SSL CERTIFIKAT

Bolaget erbjuder möjlighet för Abonnenten att kryptera trafiken mellan webbservern och besökarens dator. Tekniken som används är SSL (Secure Socket Layer) genom ett certifikat för 40- eller 128-bitars kryptering som installeras i servern.

Bolaget tillhandahåller certifikat enligt från tid till annan gällande prislista och ansvarar även för installation av för Abonnenten beställt certifikat.

Bolaget ansvarar för certifikatets funktion, men inte för problem relaterade till för Abonnenten specifikt innehåll (kod, kryptering etc.). Särskild för de fall Bolaget har betalningsansvar: Efter det att Abonnenten inkommit med skriftlig uppsägning avseende SSL-certifikat, kommer Bolaget fortlöpande vidarefaktureras avgifter för certifikatet till dess att gällandeavtal med tredje part löpt ut.

EGEN HANTERING AV E-POST ANVÄNDARE OCH LÖSENORD

Tjänsten innebär att Abonnenten får tillgång till ett webgränssnitt där Abonnenten själv kan lägga in lösenordsskydd för olika användare. Tjänsten innebär även att Abonnenten kan ställa in när ett konto skall löpa ut samt lägga upp användargrupper. Bolaget ansvarar för tjänstens funktion, men inte för problemrelaterade till för Abonnenten specifikt innehåll. Bolaget ansvarar inte för de eventuella följder som uppstått till följd av oaktam hantering av lösenord.

DOMÄNALIAS / MULTIDOMÄN

Tjänsten innebär att Abonnenten får möjlighet att koppla flera domännamn till samma webbplats/e-post konto. Bolaget ansvarar för tjänstens funktion, enligt gällandevillkor för domänhantering, men inte för problem relaterade till för Abonnenten specifikt innehåll.

CGI BIBLIOTEK

Tjänsten innebär att Abonnenten får möjlighet att lägga upp egna CGI-script. Bolaget ansvarar för tjänstens funktion, men inte för problemrelaterade till för Abonnenten specifikt innehåll. Bolaget förbehåller sig rätten att begränsa användandet om Abonnentens script avsevärt påverkar plattformens prestanda och funktionen för andra Abonnenter.

Allmänt om betalningsansvar

Abbonenten äger inte rätt att avvakta med betalning om tjänsten endast delvis uppfylls.

Abbonenten äger inte rätt att delbetala en faktura om tjänsten endast delvis uppfylls

Abbonenten äger inte rätt att delbetala en faktura även Abonnenten avser ha abonnemanget kortare än på fakturan angiven tidsperiod.

Om en **undertjänst** t.ex. antivirus, antispam, cgi funktioner, statistik mm inte fungerar, skall Abonnenten informera Bolaget om bristen, dock är denna typ av brist Ej berättigad till reducerad kostnad.

Abbonenten äger rätt till upp till 20% reducerad räkning om huvudtjänsterna **hemsida publiceringstjänsten** eller **e-post tjänsten** inte uppfylls till 98%. Rätten avser endast huvudtjänsterna, inte undertjänster.

I händelse av att Abonnenten ej betalar fakturabeloppet inklusive eventuell påminnelseavgift och ränta inom angiven förfallodag, äger Bolaget rätten att omgående stänga tjänsten. Dock är Bolagets normala rutiner att kunden påminns minst en gång.

Vid påminnelse, påförs en påminnelseavgift på 75kr samt en ränteavgift (32% årlig ränta).

Om Abbonnten önskar aktivering av en stängd tjänst, påföres en kostnad av 350kr.

Abbonnten är ansvarig att informera Bolaget om abonnentens adressuppgifter ändras.

Privatkunder äger rätten till sk. Ångerrätt

Kund som är konsument har rätt att frånträda avtalet inom 14 dagar från den dag avtalet träffats ("ångerfristen"), i enlighet med bestämmelserna i lagen om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal ("distansavtalslagen"). Kund som önskar utnyttja sin ångerrätt skall inom ångerfristen lämna eller sända ett meddelande om detta till VMIs kundtjänst. Ångerrätt föreligger inte om kunden redan börjat utnyttja tjänsten under ångerfristen (genom att logga in på sitt konto).

Utrustning

All utrustning som kunden tillhandahålls av Bolaget för nyttjande av tjänsten är Leveratörens egendom såvida inte annat avtalats. Om Bolagets utrustning (som ADSLmodem, router, IP-telefon eller tv box) förloras eller skadas så skall kund ersätta utrustningen till nypris.

Allmänt om säkerhet

Abbonenten ansvarar för att uppgifter såsom lösenord förvaras på säker plats.

Den information som Bolaget får tillgång till, vare sig om Abonnenten och dess anställda eller om källkod, får endast diskuteras med Abonnentens ansvarige säljare/projektledare. Informationen är Abonnentens exklusiva tillgång.

Bolaget tillhandhåller kraftfulla och driftsäkra servers och Internet-förbindelse. Övervakning, bandbredd, support samt backup av server sker dagligen. Backupinformationen lagras med automatik i en sk. Backuprobot.

Bolaget förbehåller sig rätten att stänga websiten om Abonnenten publicerar grovt anstötande material. Dock kommer Bolaget i första steg om möjligt att meddela Abonnenten. Abonnenten ges därmed möjlighet att ta bort materialet.

All information betraktas som konfidentiell och diskuteras endast med kundens ansvariga / projektledare.

Konfidentiella uppgifter såsom t.ex. lösenord lämnas aldrig ut via telefon utan levereras till Abonnenten angiven plats vid avtalets tecknande.

Bolaget registrerar, vid avtalets ingående, kunds personuppgifter för att denne skall kunna utnyttja tjänsten och för att Bolaget skall kunna uppfylla sina åtaganden enligt detta avtal.

Kunden lämnar genom ingåendet av detta avtal sitt samtycke till att Bolaget får behandla personuppgifter knutna till abonnemangent enligt det ovan sagda samt för marknadsföringsaktiviteter. Samtycket omfattar även behandling av personnummer.

Kunden skall ange den adress dit faktura skall skickas. Har Bolaget skickat ett meddelande till angiven adress, anses meddelandet ha kommit fram till kunden senast sju (7) dagar efter avsändandet.

Force Majeure

Det finns omständigheter Bolaget inte råår på. Bolaget är inte skadeståndsskyldigt om tjänsten inte kan uppfyllas.