

## 1. Tillhandahållande av tjänst

Dessa allmänna avtalsvillkor reglerar avtal mellan Wavecom AB och Kund avseende Wavecom AB's tjänster enligt vad som anges på beställningen och tillhörande bilagor, samt i enlighet med dessa avtalsvillkor, fortsättningsvis gemensamt benämnda detta Avtal. MobiPlus ABs (556823-2465) allmänna villkor reglerar även avtalet mellan Wavecom och Kund.

## 2. Avtalstid

Detta Avtal träder i kraft när Wavecom AB godkänt Kunds beställning. Wavecom AB förbehåller sig rätten att avböja att ingå avtal med Kund efter en samlad bedömning inkluderande kreditprövning.

Detta avtal är bindande och kan ej sägas upp under den tid som parterna har kommit överens om och som anges i avtalet. Om avtalet inte sagts upp senast tre månader innan det upphör, förlängs det automatiskt med ett år i taget varvid tre månaders uppsägningstid skall gälla.

Uppsägning skall ske skriftligen per brev eller e-post till:

Wavecom AB alternativt ekonomi@wavecom.se

Wavecom AB äger rätten att säga upp detta Avtal till omedelbart upphörande om

- den andra parten begår ett väsentligt avtalsbrott och skriftligen underrättats därom,
- den andra parten försätts i konkurs, upptar ackordsförhandling, träder i likvidation, underlåter att behörigen infria accepterad växel eller annan icke tvistig förbindelse eller eljest kan antas ha kommit på obestånd.

Wavecom AB äger rätten att skriftligen, per brev säga upp detta Avtal till omedelbart upphörande om kunden anslutit utrustning eller ej kopplat ur utrustning i strid med villkoren i detta avtal och underrättats därom.

Wavecom AB äger vidare rätten att skriftligen säga upp detta avtal till omedelbart upphörande om Kunden genom medvetet handlande negativt påverkar systemet eller övriga kunder eller Internet i sig självt.

Vid uppsägning av Avtalet äger Wavecom AB rätten att avlägsna sin utrustning från den lokal där utrustningen installerats. Kunden förblir ansvarig för ytterligare avgifter enligt detta Avtal om Kunden inte tillåter bortskaffandet av nämnda utrustning

3. Avgifter och betalningsvillkor Kund skall erlagga betalning från den dag tjänsten uppfyller avtalad specifikation eller från den tidigare dag Kund använder tjänsten. Betalning skall erläggas i svensk valuta enligt priserna i Wavecom AB vid var tid gällande prislista om inte annat särskilt överens- kommits i bilaga till detta avtal. Om Wavecom AB upptäcker att flera användare är ansluten än avtalets ursprungliga antal äger Wavecom AB rätten att debitera nästa tariff i vid var tid gällande prislista om inte annat särskilt överenskommits i bilaga till detta avtal. Har Kund anmält ett fel i tjänst och visar det sig att felet orsakats av Kunds egen utrustning eller av Kunds felaktiga användande av tjänst i övrigt är Kund skyldig att ersätta Wavecom AB med ett belopp motsvarande kostnad för felsökning.

Gäller fr.o.m. 2018-05-25

Betalning sker kvartalsvis mot faktura och skall erläggas senast 30 dagar efter fakturans utställningsdatum. Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta med 9% per månad från förfallodagen och till dess att full betalning erlagts samt lagstadgad påminnelseavgift. Dröjer Kund med betalning mer än fem (5) dagar efter skriftlig påminnelse därom, äger Wavecom AB rätten att avstänga Kund från nyttjande av tjänst till dess att full betalning erlagts. Vid upprepade dröjsmål äger Wavecom AB rätten att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande.

Kund skall skriftligen meddela Wavecom AB vid ändring av faktureringsadress. Kund skall omgående skriftligen meddela Wavecom AB om en faktura anses felaktig. Sker inte detta senast inom 8 dagar från fakturadatum förfaller Kunds rätt att göra sådan in- vändning.

#### **4. Överlåtelse**

Wavecom AB äger rätten att när som helst överlåta detta avtal eller rätten att mottaga betalning enligt detta avtal. Kunden äger inte rätten att överlåta detta avtal utan Wavecom AB's på förhand lämnade skriftliga godkännande.

#### **5. Ändring av tjänst och villkor**

Wavecom AB äger rätten att, utan föregående underrättelse till Kund, utföra ändringar i tjänsten, förutsatt att detta inte avsevärt påverkar tjänstens funktion. Wavecom AB förbehåller sig vidare rätten att, utan föregående underrättelse till Kund, ändra dessa avtalsvillkor, och/eller de tilläggsvillkor som gäller i vissa fall, så länge sådana ändringar ej påverkar Avtalets innehåll i väsentlig mån eller är konsekvensändringar av ny gällande lagstiftning.

Större förändringar eller förändringar av avgifter, aviseras genom annons i dagspress eller på annat lämpligt sätt senast 30 dagar i förväg. Kund som ej önskar använda tjänsten på grund av ovan angivna förändringar skall skriftligen säga upp avtalet senast innan sådan förändring träder i kraft.

Kund som önskar göra tillägg till eller förändringar av tjänsten skall skriftligen, per epost, brev eller fax, meddela Wavecom AB härom. Överenskommen ändring skall skriftligen dokumenteras genom ett tillägg till detta Avtal.

#### **6. Kunds åtaganden**

Anslutning till Wavecom AB's tjänster skall ske i enlighet med gällande tjänstebeskrivning. Kund ansvarar fullt ut för egna installationer.

Kunden får ej sätta upp egen FTP, webb eller annan server, om detta sker kommer det att resultera i avstängning. För detta tar Ni kontakt med Wavecom AB.

Kunden får inte vidareförmedla datanätstjänster som avtalats med Wavecom AB.

Kund tillhandahåller kostnadsfritt lämpligt utrymme samt elektricitet och el-anslutning i enlighet

med de krav som tjänsten erfordrar. Kund skall tillförsäkra Wavecom AB eller underleverantör tillträde till utrymme i den mån det är nödvändigt för tillhandahållande av tjänsten.

Gäller fr.o.m. 2018-05-25

Kund ansvarar och står för eventuella Kund- specifika tillstånd som är erforderliga för att Wavecom AB skall kunna tillhandahålla tjänsten.

All utrustning som Kund ansluter skall uppfylla de krav från tid till annan gällande lagstiftning före- skriver. Vid eventuella störningar skall Kund omedel- bart koppla ur den störande utrustningen.

Vid eventuellt nyttjande av Wavecom AB's Internettjänster ges tillträde till ett stort antal datanät av vilka vissa är belagda med restriktioner som begränsar eller förhindrar användande. Kunden förbinder sig att inte olovligen koppla upp sig till datanät som inte tillåter sådan anslutning eller uppställer vissa förutsättningar som ej uppfylls av Kunden.

Skulle olovligt intrång komma till Kundens kännedom ansvarar Kunden för att detta omedelbart meddelas Wavecom AB. Kunden ansvarar vidare för innehållet i kundens korrespondens, kundens inlägg i nyhetsmöten eller andra aktiviteter som kunden utför på Internet eller i system kopplade till Internet.

Kund ansvarar för att väl vårda utrustning som till- hör Wavecom AB vilken har placerats i lokaler som disponeras av Kund. Kund har inte rätt att göra några ingrepp i sådan utrustning eller på annat sätt förfoga över den på ett sätt som kan vålla skada på eller förlust av utrustningen eller anslutningen. Kund har strikt ansvar för Wavecom AB's utrustning och är ersättningsskyldig för eventuella skador på eller förluster av sådan utrustning. Kund är även ansvarig för skada som uppkommer om utrustning anslutits i strid med denna paragraf. Kund är under alla omständigheter skyldig att omedelbart till Wavecom AB rapportera skada eller störningar på ovan nämnda utrustning. Kund får under inga omständigheter anlita annan reparatör eller på egen hand åtgärda/reparera eventuella fel eller skador på utrustningen.

## **7. Underhåll**

Wavecom AB har rätt att vidtaga åtgärder som påverkar tjänsten om de är påkallade av tekniska, underhålls mässiga eller driftsmässiga skäl. Wavecom

AB skall vidtaga sådan åtgärd skyndsamt och på ett sådant sätt att störningarna begränsas.

## **8. Ansvarsbegränsning, Force Majeure**

Wavecom AB levererar tjänsten till en lämplig anslutningspunkt i kundens lokaler. Wavecom AB's ansvar gäller endast leverans av tjänst till anslutningspunkten.

Wavecom AB ansvarar inte för följdskador eller indirekta förluster.

Wavecom AB svarar ej heller för olägenhet, skada eller förlust, utom där så särskilt anges i detta avtal eller dess bilagor, som orsakats genom avbrott av eller annan felaktighet på förbindelse eller genom oriktigt expedierad, utebliven eller försenad transport av data eller tal eller av störningar av sådan transport.

Wavecom AB ansvarar ej för intrång, skador som tillfogas av tredje man.

Wavecom AB ansvar enligt detta Avtal är under alla omständigheter begränsat till den av kund erlagda månadskostnaden för varje händelse eller serie av relaterande händelser.

Gäller fr.o.m. 2018-05-25

Vad som sägs i första till tredje stycket ovan gäller ej vid grov vårdslöshet.

Wavecom AB är slutligen befriat från ansvar för brott mot detta Avtal orsakat av omständigheter utanför Wavecom AB's kontroll såsom exempelvis olyckshändelse, brand, åsknedslag, explosion, krig, upplopp, översvämning, hårt väder, arbetskonflikt (oavsett om den omfattar Wavecom AB's personal eller ej) eller handling eller underlåtenhet från Wavecom AB's underleverantörer, myndigheters sida eller handling eller underlåtenhet från någon som Wavecom AB inte uttryckligen åtagit sig ansvar för.

## 9. Immateriella rättigheter

Wavecom AB eller dess licensgivare har full äganderätt till samtliga immateriella rättigheter i av Wavecom AB tillhandahållen utrustning, programvara, manualer eller annan information.

Eventuellt tillhandahållen programvara upplåts icke exklusivt och är ej överlåtbar och får endast användas i samband med utnyttjande av tillhandahållen tjänst. Programvaran får ej kopieras.

## 10. Sekretess

Part skall hålla hemlig och inte röja företagshemligheter eller annan information som är att betrakta som konfidentiell. Åtagandet enligt denna punkt skall gälla under avtalstiden och tre år därefter.

## 11. Tvist

Tvister angående tolkningen eller tillämpningen av detta Avtal skall slutligen avgöras i enlighet med svensk lag och av svensk domstol, varvid

Göteborgs tingsrätt skall vara första instans. Denna punkt skall fortsätta att äga giltighet oberoende av om Avtalet i övrigt har upphört att gälla mellan parterna.

## 12. Personuppgifter / GDPR

Wavecom behandlar personuppgifter i samband med tillhandahållandet av Tjänst i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR). Wavecom kommer att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifterna. Kund samtycker i och med nyttjandet av Tjänst till Wavecom behandling.

A. Begärda personuppgifter som lämnas vid Beställningen av tjänsten samtycker Kunden till att:

- nämnda personuppgifter om Kund registreras som underlag för registrering, administration av Avtalet avseende Tjänsten och ev fakturering,
- Wavecom samkör kundregistret med andra personregister i syfte att tillföra och uppdatera registren med sådana personuppgifter som av Wavecom bedöms utgöra en förutsättning för en god kund- och registervård, såsom namn och adressuppgifter.
- skickande av informations- och marknadsföringsmeddelanden till Kunden samt
- vid Beställning av domännamn publicerar Wavecom och/eller relevant domänregistrerings- / organisation personuppgifter (dock ej personnummer) i för allmänheten sökbara register i enlighet med IIS föreskrifter.

Gäller fr.o.m. 2018-05-25

- vid Beställning av marknadsföringstjänster används relevant information till att registrera och upprätthålla konton hos de respektive leverantörerna av marknadsföringskanalerna. Om kunden önskar vidare biträdesavtal med dessa får de tecknas separat av kunden. T.ex. Google för Google AdWords, Facebook för Facebook-annonsering, Teleoperatörerna för distribution av SMS i de respektive näten osv.
- vid Beställning godkänner även kunden att information lämnas till relevanta myndigheter gällande missbruk av tjänsterna i enlighet med gällande lagstiftning.

- B. Wavecom är ansvarig för behandlingen av personuppgifterna/kundregistret. Kund som önskar information om behandlingen av sina personuppgifter eller vill få till stånd rättelse av sådana uppgifter kan vända sig till Wavecom. Kunden kan också anmäla att han eller hon inte önskar erhålla direkt marknadsföring. Kunden kan när som helst återkalla sitt samtycke till behandling av personuppgifter genom meddelande till Wavecom. Kunds önskemål och synpunkter skall göras till support@wavecom.se. Kund som återkallar sitt samtycke till behandlingen av personuppgifterna skall anses att därigenom sagt upp avtalet enligt gällande avtal.

Begärda personuppgifter som lämnas vid Beställningen av tjänsten samtycker Kunden till att:

- löpande vid Beställning av SMS-tjänster matchar Wavecom telefonnumren mot relevanta register för oönskad SMS-marknadsföring (motsvarande typ NIX) samt mot relevant porteringsinformation gällande numren för distribution av SMS.
- löpande vid Beställning av Nyhetsbrevs-tjänster matchar Wavecom e-postadresserna mot relevanta startlistor och avanmälningsregister (motsvarande typ NIX)

- C. För personuppgifter som kan finnas i Kundens lagrade data gäller bilaga "Behandling av personuppgifter och särskilda bestämmelser i samband med Wavecom tjänster"

- D. Data som genereras av Wavecom system tillhör Wavecom.

Data som kunden tillför Wavecom system eller manuellt generar i Wavecom system tillhör Kunden.

- E. För varje tillfälle gäller Wavecom senast aktuella:

- Personuppgiftspolicy
- Säkerhetspolicy samt
- Allmänna villkor

- F. Wavecom skall hållas skadelöst för hantering av Kundens personuppgifter undantaget om Wavecom agerat grovt vårdslöst i hantering eller kring säkerhet av uppgifterna.

13. Båda parter är eniga om avtalstexten och är klara över dess innebörd.

Gäller fr.o.m. 2018-05-25

## Service Level Agreement

## Servicenivåer

Wavecom AB erbjuder tre Servicenivåer vilka benämns: "Standard", "Premium" och "Exklusiv". Stan- dardnivån ingår i samtliga Wavecom AB´s tjänster och skall gälla om inte högre nivå ("Premium" och "Exklusiv") är specificerad i avtalet. "Premium" och "Exklusiv" erbjuds mot en tillkommande månads- avgift.

Service Request	Standard	Premium	Exklusiv
24 timmar om dygnet, 365 dagar om året	X	X	X
Åtgärdsfönster			
Vardagarkl. 08:00-17:00	X	X	X
Alla dagar kl. 08.00-22:00		X	X
24 timmar om dygnet, 365 dagar om året			X
<b>Responstid och Åtgärdstid</b>			
Responstid inom Åtgärdsfönstret för ett Omfattande fel	< 12 timmar	< 4 timme	< 1 minuter
Responstid inom Åtgärdsfönstret för ett Begränsat fel	< 24 timmar	< 8 timmar	< 4 timmar
Genomsnittlig åtgärdstid för ett Omfattande fel inom Åtgärdsfönstret	< 12/24 timmar	4/8 timmar	2/4 timmar
<b>Statusrapport, intervall och metod</b>			
Intervall för återkoppling till kund under felavhjälpning	-	< 2 timmar SMS	< 1 timme Tel / SMS
<b>Klarrapport</b>			
Gäller endast vid Omfattande fel. Rapporteras via Telefon/Fax/E-post/SMS	X	X	X
<b>Notifiering vid planerat underhåll</b>			
Metod	Web / E-mail	Web / E-mail	Web / E-mail

\*Åtgärdstiden skiljer sig mellan fjärrstyrd eller på plats utförd Felavhjälpning. Den högre Åtgärdstiden avser fel som kräver Felavhjälpning på plats medan den lägre Åtgärdstiden gäller för fel som kan avhjälpas med fjärrstyrd Felavhjälpning.

## Kundservice

Wavecom AB´s kunder har möjlighet att göra Service Requests dygnet runt, årets alla dagar. Avtalad Respons- och Åtgärdstid löper i enlighet med aktuell Servicenivå efter att kunden har fått sin Service Request loggad i Wavecom AB´s felhanteringssystem. Service Request begärs via e- postadress: [felanmalan@wavecom.se](mailto:felanmalan@wavecom.se)

## Respons- och åtgärdstid

Wavecom AB utför felavhjälpning och felrättning i enlighet med ovan tabell, givet detta initieras av en Trouble Ticket.

## Status Rapportering

Wavecom AB rapporterar löpande status för Omfattande fel till kundens utpekade tekniska kontaktperson.

## Felkategorier

I samråd med kunden kategoriseras inrapporterade fel som antingen Omfattande eller Begränsat fel av Wavecom AB kundservice. Skulle ny information inkomma under felhanteringsprocessen avseende felets omfattning har Wavecom AB rätt att förändra felkategori på felet.