



Dessa allmänna villkor reglerar de tjänster, som finns beskrivna i avtalet och / eller offerten, som tillhandahålls av Rackfish AB under produktnamnen och varumärkena Rackfish, Campaign Hosting, Graveyard Hosting samt Streamio. Om avtalet eller offerten innehåller avvikelser från dessa villkor skall avtalet och offerten respektive till dessa hörande bilagor äga företräde. Dessa allmänna villkor gäller från och med 2014-03-01.

1. Tjänster

Tjänsten skall tillhandahållas i enlighet med vad som avtalats. Rackfish äger rätt att göra tillägg till, ta bort eller förändra de tjänster som avtalats om detta inte innebär annat än en mindre olägenhet för kunden.

Rackfish äger rätt att ändra programvara och utrustning samt installera nya versioner av de tillhandahållna tjänsterna efter behov och ansvarar ej för eventuella följder i kundens applikationer som systemuppdateringar och liknande kan leda till.

Rackfish tar regelbundet kreditupplysningar på kunder och reserverar sig rätten att neka tillträde till Rackfish tjänster, utan att behöva motivera sitt beslut.

2. Drift

I händelse av driftsavbrott skall Rackfish skyndsamt påbörja felavhjälpning efter felanmälan. Felanmälan ska ske till supporten, vilken är bemannad under ordinarie kontorstid, helgfria vardagar med undantag av den 30:e april 0830-1630 CET.

Rackfish ansvarar ej för driftsavbrott som helt eller delvis kan hänföras till kunden eller annat som ligger utanför Rackfish kontroll. Kan felet helt eller delvis hänföras till kunden äger Rackfish rätt att debitera skäliga kostnader för nedlagd tid enligt vid var tid gällande prislista.

Som driftsavbrott anses ej avbrott som sker för underhåll av nät eller utrustning.

Underhåll skall dock i möjligaste mån utföras på tider som minimerar risken för minskad åtkomst för kunden. Rackfish har ett "servicefönster" mellan klockan 05.00-07.00 CET då vi i möjligaste mån förlägger planerad och akut service. Servicefönstret är preliminärt då det inte alltid är möjligt att i förväg bedöma tidsåtgång.

Planerat underhåll annonseras på vår driftswebbplats www.rackfishstatus.com. Underhåll kan betyda kortare eller längre tider av otillgänglighet beroende på arbetets typ. Vanligast är kortare avbrott för omstarter.

Återbetalning kan ske då tjänsten ej varit tillgänglig enligt garanterad upptid om felet ligger innanför Rackfish kontroll, och driftsavbrottet ej avser nödvändigt underhåll.

För detaljerade servicenivåer gällande olika produkters och infrastrukturens tillgänglighet, såväl som servicenivåer gällande inställetid vid fel, supporttider med mera, se det vid varje tillfälle gällande SLA-avtalet som är tillgängligt på www.rackfish.com/legal.

3. Rackfish åtaganden

Rackfish skall leverera tjänsterna enligt vad som avtalats på ett fackmannamässigt sätt samt fullgöra sina åtaganden enligt gällande lag.

4. Kundens åtagande

Kunden ansvarar gentemot Rackfish för att information som omfattas av tjänsten ej utgör intrång i tredje mans rätt eller står i strid med gällande lagstiftning. Stötande information som kan skada tredje man, Rackfish eller Rackfish kunder får ej heller behandlas.

Vidare gäller att kunder ej får tillhandahålla pornografi, våld mot vare sig djur eller människor, reklam för pyramidspel eller liknande, samt annat som kan anses skadligt för Rackfish verksamhet.

I det fall kundens information är i form av script eller annan programvara ansvarar kunden för att denna är utförd på ett

fackmannamässigt sätt som ej kan störa driften av servrar eller nät. Rackfish har rätt att stänga av funktioner som ej fungerar korrekt eller stör övrig utrustning, och i förekommande fall, debitera skäligen kostnader för felsökning och åtgärd. I detta ligger även kundens ansvar att tillse att programmering utförs enligt gällande rekommendationer så att ej uppgraderingar av Rackfish mjukvara innebär störningar. Kunden får under inga som helst omständigheter skicka otillåten skräppost (SPAM) eller på annat sätt använda resurser tillhandahållna av Rackfish för ändamål som kan skapa olägenhet för tredje man, Rackfish eller Rackfish kunder. Rackfish har rätt att, utan dröjsmål, avbryta leverans tills rättning har skett och förbehåller sig rätten att ta del av all information som överförs eller lämnats till tjänsten för att fullgöra detta.

5. Avgifter

Avgifter utgår enligt gällande prislister för tjänsten, om ej annat avtalats.

Avgiftshöjningar skall aviseras i förväg, såvida de inte är hänförliga till omständigheter som ligger utanför Rackfish kontroll och som påverkar kostnaden för den avtalade tjänsten, såsom exempelvis skatter eller andra pålagor från myndigheter. Alla avgifter anges exklusive moms. Om kunden inte utnyttjar beställd tjänst på grund av omständighet hänförlig till kunden, skall full avgift fortfarande erläggas. Avgift börjar debiteras då tjänsten är driftsfärdig.

6. Betalning

Fasta avgifter faktureras månadsvis i förskott, med betalningsvillkor 30 dagar netto. Har full betalning ej skett senast fjorton (14) dagar efter det att påminnelse tillsänts kunden har Rackfish rätt att stänga av tjänster tills full betalning sker.

Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta om två (2) procent per månad, från förfallodagen tills full betalning är erlagd. Till detta kan lagstadgade påminnelse- och inkassoavgifter tillkomma. Eventuella felaktigheter i faktura skall meddelas Rackfish inom 14 dagar från fakturadatum, sedan förlorar kunden rätt att göra invändningar mot fakturan. Kunder kan ej kvitta fordringar, som det ej utfärdats kreditnot på, mot debiterade tjänster

7. Skadeståndsansvar

Rackfish ansvar omfattar ej fel som är av ringa betydelse för den avsedda användningen eller som kan anses vara av ringa betydelse för kunden. Rackfish ansvarar för skador som orsakats genom försummelse av Rackfish eller dess underleverantör. Rackfish ansvarar inte i något fall för indirekt skada såsom utebliven vinst eller nytta, minskad produktivitet/produktion eller andra affärsförluster som Kunden kan tänkas göra, detta omfattar även skada för tredje man, eller hinder att uppfylla åtaganden gentemot tredje man eller annan skada som rimligen inte kunnat förutses av Rackfish. Kunden skall hålla Rackfish skadelös från krav riktade mot Rackfish från tredje man till följd av information som Kunden ansvarar för. Skadeståndskrav mot Rackfish kan aldrig överstiga en månadsavgift, exklusive rörliga debiteringar såsom levererad bandbredd, licenskostnader, kundspecifika hyreskostnader och arbete, för den tjänst som levererats till kunden.

8. Hävningsgrunder

Om part gör sig skyldig till kontraktsbrott och ej vidtagit rättelse senast tjugo (20) dagar efter det att skriftlig anmaning lämnats av den andra parten, äger den senare rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp avtalet. Part har rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet om den andra parten inställt betalningarna, inlett ackordsförhandlingar, är i likvidation, gått i konkurs eller visar andra klara tecken på obestånd.

9. Force Majeure

Parterna är befriade från påföljd om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständigheter som part rimligen inte kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständigheter avses bland annat: arbetskonflikt, krig, blixtnedslag, eldsvåda, extrema väderförhållanden, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, brist på transporter, energi eller annan liknande omständighet. Om ett läge av force majeure inträffar skall vederbörande part meddelas så att rådande omständigheter tas i beaktande gällande dess skyldigheter.

10. Överlåtelse av avtal

Kundens överlåtelse av avtalet får endast ske efter skriftligt godkännande från Rackfish och ny avtalspart. Rackfish äger rätt att överlåta rätten att mottaga betalning enligt detta avtal samt att överlåta avtalet i samband med fusion, förvärv eller annan omstrukturering av Rackfish verksamhet. Parterna äger rätt efter skriftligt meddelande överlåta avtalet till ett bolag som part kontrollerar, eller till bolag som kontrollerar part eller till bolag som tillsammans med sådant tidigare nämnt bolag kontrollerar part, förutsatt att överlåtande part fortsatt är solidariskt ansvarig för skyldigheterna i avtalet. Kunden äger ej rätt att vidareförsälja tjänster levererade av Rackfish utan skriftligt godkännande från Rackfish.

11. Ändring av villkor

Dessa allmänna villkor gäller tills vidare om annat inte avtalats. Rackfish villkorsändringar skall aviseras med minst trettio (30) dagars varsel. Om avtalsändring är till väsentlig nackdel för Kunden äger Kunden rätt att säga upp avtalet med verkan från det att ändringen träder i kraft. En sådan uppsägning kan ske senast vid sistnämnda datum. Uppsägning av avtalet görs skriftligen till Rackfish AB.

12. Avtalsperiod

Avtalet gäller från den dag tjänsten driftsätts.

Rackfish "normaliserar" alla abonnemangsperioder till att ha startdatum den första i månaden. För vissa abonnemang är detta inte möjligt (exempelvis domäner där startdatum ej kan påverkas) och dessa kvarstår med sin ursprungliga abonnemangsperiod. Avtalet gäller därefter under en inledande avtalsperiod om 12 månader plus eventuell "normaliseringsperiod" vilket maximalt kan vara del av månad, om inget annat uttryckligen anges i avtalet. Har inte avtalet sagts upp av endera parten senast trettio (30) dagar innan avtalets förfalldatum, förlängs avtalet med automatik med samma avtalslängd som föregående period och med samma uppsägningstid.

13. Domänförnyelser, Certifikat med mera.

I de fall Rackfish har uppdragits att registrera en domän, certifikat eller liknande tjänst tillhandahållen av tredje part, och gör utlägg för dess förnyelse är det kundens ansvar att meddela ifall man önskar att domänen skall upphöra. I annat fall förnyas domänen automatiskt och betalningsskyldighet för domänen ligger hos kunden.

14. Konsekvenser av avtalets upphörande

När avtalet upphör förfaller också Kundens rätt att nytta Rackfish tjänster.

15. Uppsägning av avtal

Rackfish accepterar uppsägning av avtal skriftligen via antingen post eller e-post till support@rackfish.com. En uppsägning som mottagits av Rackfish besvaras inom en vecka. Avtalet kan betraktas som uppsagt endast när Rackfish har svarat och accepterat uppsägningen.

Vid uppsägning återbetalas ej erlagda avgifter för överenskommen betalningsperiod.

16. Sekretess

Kunden ansvarar för att följa gällande lagstiftning för personuppgifter och annan känslig information som kan lagras på Rackfish servrar under kundens konto. Rackfish hålls ansvarsfria för eventuella problem som kan uppstå när kunden inte lagrar uppgifter på ett acceptabelt sätt.

17. Tvist

Tvist angående tillämpningen eller tolkning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall avgöras av svensk allmän domstol. På avtalet skall svensk lag tillämpas.