

1. Allmänt

- 1.1. Dessa Allmänna villkor avseende serviceåtagande, inklusive Service Level Agreement (SLA), reglerar förhållandet mellan Kund och Pinevision AB, organisationsnummer 556825-1655 (nedan Pinevision), och är avsedda att tillämpas för avtalad service. Dessa villkor ersätter alla villkor som tidigare gällt för nämnda tjänster.
- 1.2. Pinevision AB tillhandahåller Epage, vilket är ett tillverkningsverktyg för hemsidor där användare bygger/administrerar sin egen hemsida som sedan lagras på Pinevision AB:s webbserver. Epage består av de tjänster och system som beskrivs på www.epage.se. Pinevision AB har rätten att ta bort eller vidta förändringar av tjänsten avseende struktur, omfattning och funktioner för att utveckla och förbättra tjänsten.
- 1.3. Pinevisions serviceåtagande sker genom distansstöd.
- 1.4. I Tjänsten ingår det webbutrymme för hemsidan samt ett (1) domännamn. (se Punkt 2 för detaljer för respektive abonnemang)

2. Abonnemang och skillnader

2.1. Abonnemanget SLA Business

- 2.1.1. Abonnemanget **SLA Business** är ett självservice avtal, dvs kund kan själv sköta all form av uppdatering av hemsidan eller av Pinevision genom en change request från kund, efter godkännande av produktionen enligt Pinevision AB – allmänna avtal webbproduktion 5.3) Debitering för Change request är enligt Pinevisions vid varje tidpunkt gällande prislista.
- 2.1.2. Utrymme som ingår i Business
 - Antal undersidor: **50**
 - Uppladdade filer: **20**
 - Uppladdade bilder: **100**
 - Jotform: **3**
 - Utrymme **200MB**
- 2.1.3. Extra subdomän: Uptill 1st enligt Pinevisions vid varje tidpunkt gällande prislista.

2.2. Abonnemanget SLA Business Plus

- 2.2.1. Abonnemanget **SLA Business Plus** är ett utökat självservice avtal, dvs kund kan själv sköta själv all form av uppdatering av hemsidan eller av Pinevision genom en change request från kund, efter godkännande av produktionen enligt Pinevision AB – allmänna avtal webbproduktion 5.3) I Business plus ingår Tio (10) timmar valfri service per 12 månaders abonnemangsperiod. Servicen kan fördelas valfritt på:
 - Utbildning,
 - Redigering – Hemsida,
 - Uppdatering – Hemsida,
 - SEO – Onpage optimering/konsultation,
 - Mailsupport
 - Domänsupport.
- 2.2.2. Utrymme som ingår i Business pluss
 - Antal undersidor: **100**
 - Uppladdade filer: **200**
 - Uppladdade bilder: **200**
 - Jotform: **5**
 - Utrymme **500MB**
- 2.2.3. Extra subdomän: Uptill 3st enligt Pinevisions vid varje tidpunkt gällande prislista.

2.3. Abonnemanget SLA Business Partner

2.3.1. Abonnemanget SLA **Business Partner** är ett utökat självservice avtal, dvs kund kan själv sköta själv all form av uppdatering av hemsidan eller av Pinevision genom en change request från kund, efter godkännande av produktionen enligt Pinevision AB – allmänna avtal webbproduktion 5.3) I Business plus ingår Tjugo (20) timmar valfri service per 12 månaders abonnemangsperiod. Servicen kan fördelas valfritt på:

- Utbildning,
- Redigering – Hemsida,
- Uppdatering – Hemsida,
- SEO – Onpage optimering/konsultation,
- Mailsupport
- Domänsupport.

2.3.2. Utrymme som ingår i Business pluss

- Antal undersidor: **200**
- Uppladdade filer: **500**
- Uppladdade bilder: **500**
- Jotform: **5**
- Utrymme **500MB**

2.3.3. Extra subdomän: Upp till 10st enligt Pinevisions vid varje tidpunkt gällande prislista.

3. Kundens åtagande:

- 3.1. Parterna ska samarbeta vid genomförandet av avtalad service. Kunden ska utse en (1) kontaktperson som har ansvar för att parterna samarbetar vid genomförandet av avtalad service. Pinevision ska underrättas om valet av kontaktperson. Bestämmelser om sammansättningen av och uppgifter om andra kontaktpersoner ska, på begäran, anges i avtalet.
- 3.2. Kunden skall skyndsamt bistå Pinevision med nödvändig information, för att Pinevision skall kunna fullfölja detta avtal och på begäran från Pinevision överlämna information för framtida drift och utveckling av systemet, servrar och webbmail.
- 3.3. Kunden ska utföra i avtalet angivna åtaganden med för ändamålet lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare och tillräckliga resurser, samt vid felanmälan ange och vid behov visa hur felet yttrar sig.
- 3.4. Ett fel/ärende är rapporterat först när det har registrerats i Pinevisions ärendehanteringssystem. Registrering kan ske genom kundens skriftliga anmälan till support@pinevision.se eller efter Pinevisions upptäckt.
- 3.5. Användare får ej utnyttja information i Epage eller utrymme på Pinevision ABs servrar för annat ändamål än användandet av Epage enligt detta användaravtal.
- 3.6. Användare är skyldig att se till att användares e-postadress och övriga kontaktuppgifter alltid är korrekta och uppdaterade.
- 3.7. Användare är ansvariga för att av Epage utlämnade inloggningsuppgifter används och förvaras på ett betryggande sätt och oåtkomligt för tredje man. Pinevision AB har inget ansvar för att tredje man vidtagit åtgärder med användning av användares inloggningsuppgifter. Vid misstanke att tredje man besitter inloggningsuppgifter skall användare snarast kontakta Pinevision AB och begära att deras inloggningsuppgifter till Epage spärras.
- 3.8. Användare är ensamt och exklusivt ansvarig för all information som användare lägger in och hanterar med hjälp av Epage och för all information som användare lagrar på Pinevision AB:s servrar.
- 3.9. Användare skall endast använda Epage i enlighet med användaravtalet och Pinevision AB:s gällande instruktioner. Användare får inte använda Epage på sätt som kan skada,

överbelasta, eller försämra Epage eller använda Epage på något sätt som kan leda till överföring, distribution eller uppladdning av program eller material som innehåller skadlig kod, såsom virus, spionprogram eller andra potentiellt skadliga program, material eller information.

- 3.10. Användare får inte använda Epage för att bedriva olaglig verksamhet eller för att publicera, e-posta eller på annat sätt behandla eller vidarebefordra information i strid med gällande lagar, eller som kan uppfattas som rasistisk, kränkande, hotfull, trakasserande, och/eller oanständig eller som innebär intrång i annans privatliv. Användare får inte heller använda Epage på ett sätt som kan skada Pinevision AB:s anseende. Användare åtar sig att inte använda Pinevision AB:s varumärken på annat sätt än som uttryckligen medges av Pinevision AB.
- 3.11. Bilder tillhandahållna av Pinevision AB får uteslutande användas för webbsidor tillhandahållna av Pinevision AB
- 3.12. Användare ansvarar för att all behandling av personuppgifter som sker genom den hemsida som användare skapar genom Epage, sker i enlighet med personuppgiftslagen.
- 3.13. Vid misstanke hos Pinevision AB om att användare brutit mot denna punkt 2 äger Pinevision AB rätt att omedelbart säga upp användaravtalet och stänga av användare från Epage utan att användare äger rätt till någon form av ersättning eller återbetalning.
- 3.14. Vid användaravtalets upphörande kommer användarens konto att avaktiveras, och kommer inte vara tillgänglig externt. Såvida inte användare inom en (1) månad har tecknat ett nytt användaravtal äger Pinevision AB rätt att radera användarens konto. Det åligger användare att själv tömma eller överföra sitt innehåll till ett annat webbhotell senast en (1) månad efter att användaravtalet har upphört.
- 3.15. Om användare vill ha hjälp med att överföra information ifrån Epage till något annat webbhotell har Pinevision AB rätt till att erhålla konsultkostnader för utfört arbete.
- 3.16. Bilder som ingår i systemet Epage eller på annat sätt tillhandahållits av Pinevision AB får endast användas till respektive hemsida. Epage har rätt att när som helst ta bort, byta ut och/eller ändra dessa bilder.
- 3.17. Pinevision AB har rätt att omedelbart rensa lagringsytan för användare som använder Epage på annat sätt än vad som framgår av det här användaravtalet och/eller Pinevision AB:s instruktioner och/eller att Pinevision AB bedömer att användaren stör och/eller missbrukar användandet av Epage. Om Pinevision AB säger upp avtalet på grund av avtalsbrott från användare kan Pinevision AB kräva ersättning från användare för all skada Pinevision AB lidit i anledning av avtalsbrottet.
- 3.18. Pinevision AB äger rätten att säga upp användaravtalet med omedelbar verkan om användare ställer in sina betalningar, går i konkurs eller träder i likvidation.

4. Pinevisions åtagande

4.1. Tjänsten

- 4.1.1. Pinevision ska, på ett fackmannamässigt sätt, utföra vad som fordras för att uppfylla avtalet.
- 4.1.2. Pinevision får anlita underkonsult för utförande av tjänster inom ramen för uppdraget. Pinevision ansvarar för underkonsults arbete som för sitt eget.
- 4.1.3. Distansstöd sker via telefonsamtal eller e-post och innebär att vid change requests, felsituationer, eller antagna sådana, rörande programprodukt assistera kunden genom att svara på frågor och eller uppdatera hemsidan enligt change request. Distansstöd förutsätter att kunden har överenskommen kompetens och inte kräver orimlig tidsåtgång.
- 4.1.4. Avhjälpan av fel i programprodukt sker genom rättelse/programuppdatering, där så är möjligt för Pinevision, eller genom anvisningar om kringgående av felet och som inte innebär icke oväsentlig olägenhet för kunden.

- 4.1.5. Pinevisions åtagande vid underhåll av tredjepartsprodukt omfattar, om annat inte särskilt överenskommits, distansstöd enligt punkt 4.1.3, samt att Pinevision, på ett fackmannamässigt, sätt ska försöka avhjälpa fel som hänför sig till tredjepartsprodukten. Om Pinevision trots detta inte själv kan avhjälpa felet ska Pinevision omgående anmäla felet till produktleverantören och vidarebefordra av produktleverantören eventuellt erhållen lösning till kunden. Utöver detta har Pinevision inget ansvar för underhåll av tredjepartsprodukten. Pinevision har rätt till ersättning för nedlagd tid vid avhjälpande av tredjepartsprodukt enligt Pinevisions vid varje tid gällande prislista för utförd tjänst.
- 4.1.6. Pinevision har rätt att vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten i Tjänsten om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl, eller på grund av lag, myndighetsbeslut eller beslut fattade av behörig registreringsenhet av relevanta toppdomäner eller av sådan registreringsenhet utsedd behörig organisation.
- 4.1.7. Pinevision utövar ingen kontroll över information eller material som finns på Kundens lagringsutrymme och Pinevision är således inte ansvarigt för direkta eller indirekta skador som uppkommit till följd av Kundens agerande eller brister på Kundens applikationer. Pinevision är inte heller skadeståndsskyldigt vid skador som uppkommer i samband med intrång i Kundens tjänst.
- 4.1.8. Pinevision ansvarar endast för skador som orsakas genom försummelse av Pinevision eller anlita underleverantör. Pinevisions skadeståndsskyldighet skall, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet från Pinevisions sida orsakat skadan, vara begränsad till direkta förluster till ett sammanlagt belopp motsvarande avgiften för den gällande avtalsperioden. Pinevision ansvarar inte för indirekt skada såsom förlust av information och inte heller för förvanskning av information p.g.a. tredje parts obehöriga intrång i Pinevisions datorresurser.
- 4.1.9. Pinevision raderar inte Kundens information så länge Tjänsten är aktiv, om inte Kunden skriftligen uttryckt ett önskemål om detta samt styrkt sin identitet. Pinevision förbehåller sig dock rätten att av systemtekniska skäl flytta information till annat datamedia.
- 4.1.10. Pinevision hanterar all kundinformation som konfidentiell och i enlighet med Personuppgiftslagen (PUL), detta för att värna om Kundens integritet. Dock har Pinevision rätt att publicera uppgifter enligt toppnivå-registrerars "whois"-policy och att lämna ut uppgifter till myndighet som begär detta med stöd i lag.
- 4.1.11. Pinevision skadeståndsansvar för saksador omfattar endast ersättning för direkt förlust och är begränsat till maximalt det som Kund betalar till Pinevision under tolv (12) månader enligt gällande avtal. Ersättning utgår inte i något fall för indirekt skada t.ex. förlorad vinst, minskad produktion eller omsättning i rörelse, hinder att uppfylla förpliktelser mot tredje man eller utebliven nytta av avtalet.

4.2. Server

- 4.2.1. Pinevision tillhandahåller tjänsten epage via Levonlines servermiljö.
- 4.2.2. Vid eventuella driftbrott, störningar eller fel kontakta Pinevision AB under kontorstid vardagar 08:00-17:00. Pinevision AB försöker därefter åtgärda felet efter bästa förmåga på kontorstid.
- 4.2.3. Pinevision har rätt att byta serverleverantör eller serverlösning när Pinevision anser det erfordrat. Kund skall till Pinevision lämna nödvändig information som behövs enligt 2.2
- 4.2.4. Pinevision skadeståndsskyldigt vid skador som uppkommer i samband med server drift, skall, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet från Pinevisions sida orsakat skadan, vara begränsad till direkta förluster till ett sammanlagt belopp motsvarande avgiften för den gällande avtalsperioden. Pinevision ansvarar inte för indirekt skada såsom förlust av information och inte heller för förvanskning av information p.g.a. tredje parts obehöriga intrång i Pinevisions datorresurser.

4.3. **Webbmail**

- 4.3.1. I samtliga abonnemang bistår Pinevision AB kund med att upprätta vidarebefordringar av mail via Binerose
- 4.3.2. Pinevision utövar ingen kontroll över information eller material som finns på Kundens lagringsutrymme och Pinevision är således inte ansvarigt för direkta eller indirekta skador som uppkommit till följd av Kundens agerande eller brister på tredjeparts mailtjänst. Pinevision är inte heller skadeståndsskyldigt vid skador som uppkommer i samband med intrång i Kundens tjänst.
- 4.3.3. Pinevision åtar sig inte att installera, konfigurera eller drift sätta dessa mail adresser i tredjepartprodukt, text, mailklienter, Google mail etc.
- 4.3.4. Pinevisions åtagande vid underhåll av mailtjänst behandlas om annat inte särskilt överenskommit, distansstöd enligt punkt 3.1.3, samt att Pinevision, på ett fackmannamässigt, sätt ska försöka avhjälpa fel som hänför sig till tredjepartsprodukten. Om Pinevision trots detta inte själv kan avhjälpa felet ska Pinevision omgående anmäla felet till produktleverantören och vidarebefordra av produktleverantören eventuellt erhållen lösning till kunden. Utöver detta har Pinevision inget ansvar för underhåll av tredjepartsprodukten.

4.4. **Avtalad reaktionstid**

- 4.4.1. Avtalad reaktionstid anges som servicetid och är beroende fel-/ärendeklassificering enligt vad som följer av nedanstående tabell.
 - ❖ Kritiskt/Prioriterat: 1 dag
 - ❖ Allvarligt/Brådskanie: 3 dagar
 - ❖ Betydande/Normalt: 1 vecka
 - ❖ Mindre/Oprioriterat: 1 mån av tid
- 4.4.2. Om ett fel är klassificerat som prioritetsnivå Kritiskt ska Pinevision arbeta kontinuerligt vidare, även utanför den avtalade servicetiden, i syfte att lösa problemet. Detta förutsätter att kunden arbetar tillsammans med Pinevision i den utsträckning som Pinevision bedömer nödvändig. Vid oenighet kan parterna överenskomma om särskild plan för hur klassificering och avhjälpande ska eskaleras.
- 4.4.3. Change request skall alltid klassas som normal om inget annat angivits.

4.5. **Change request**

- 4.5.1. Change request betyder all form av förändring av hemsidans utseende och funktionalitet av kund beställt till Pinevision efter kunds godkännande av produktionen enligt Pinevision AB – allmänna avtal webbproduktion 5.3.
- 4.5.2. Redesign ingår inte i change requests, utan sker genom löpande räkning med det timarvode som framgår av avtalet. Har någon sådan överenskommelse inte träffats sker debitering enligt Pinevisions vid varje tidpunkt gällande prislista.
- 4.5.3. Vid abonnemang **Business Plus** ingår Change request upptill 10 timmar enligt 2.2.1
- 4.5.4. Vid abonnemang **Business Partner** ingår Change request upptill 20 timmar enligt 2.3.1
- 4.5.5. Om Change request överstiger de avtalade timmarna, kan nytt paket om 10 timmar köpas eller sker fortsatta Change requests genom löpande räkning med det timarvode som framgår av avtalet. Har någon sådan överenskommelse inte träffats sker debitering enligt Pinevisions vid varje tidpunkt gällande prislista.
- 4.5.6. Minimum debitering för en redesign är en (1) timme.

4.6. Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå

4.6.1. Överskrids den avtalade reaktionstiden har kunden rätt till prisavdrag per tillfälle som procent av månatlig avgift exklusive moms för Pinevisions serviceåtagande enligt vad som följer av nedanstående tabell.

- ❖ Prioritet Prisavdrag Kritiskt/Prioriterat 7,5 %
- ❖ Allvarligt/Brådskanie 5 %
- ❖ Betydande/Normalt 2,5 %
- ❖ Mindre/Oprioriterat -

4.6.2. Maximalt prisavdrag per månad som kan utgå till kunden är 30 % av månadsavgiften för Pinevisions serviceåtagande.

4.6.3. Kunden ska, för att inte förlora sin rätt till prisavdrag, skriftligen framställa anspråket senast vid utgången av den kalendermånad som följer efter rapporterat fel/ärendet.

4.7. Undantag från Pinevisions åtagande

4.7.1. Pinevisions åtagande och angivna avgifter omfattar inte fel förorsakade av orsaker som anges nedan, om annat inte framgår av specifikationen, eller följer av Pinevisions åtagande rörande distansstöd enligt punkt 4.1.3.

4.7.2. Fel i tredjepartsprodukt.

4.7.3. Fel i andra system som förorsakas av programuppdatering eller installation av ny version/utgåva av programprodukten.

4.7.4. Fel förorsakade av kunden företagna ändringar eller ingrepp i programprodukt som skett utan Pinevisions samtycke eller genom kundens försummelse.

4.7.5. Fel förorsakade genom kundens användning av programprodukt med annan än av Pinevision föreskrivna systemkrav på ett sätt som påverkar den avsedda funktionen.

4.7.6. Fel som beror på att kunden inte lämnat korrekta uppgifter eller urval av testdata eller lämnat felaktiga eller bristfälliga förutsättningar.

4.7.7. Fel förorsakade av virus eller andra utifrån kommande angrepp, såvida inte det introducerats av Pinevision genom försummelse, eller fel förorsakade av tredje man på annat sätt eller genom andra omständigheter utom Pinevisions kontroll.

4.7.8. Har kunden anmält fel och det inte visar sig föreligga något fel som Pinevision ansvarar för ska kunden ersätta Pinevision enligt Pinevisions vid varje tid gällande prislista för utförd tjänst.

5. Särskilda bestämmelser avseende programprodukt

5.1. Alla programuppdateringar sker av Pinevision. Kunden får inte neka programuppdatering inom ramen för detta avtal.

5.2. Kunden har samma rättigheter och skyldigheter för genom underhållet tillhandahållen uppdatering av programprodukt eller utfört arbete som för den ursprungliga versionen av programprodukten.

6. Ansvar för service

6.1. Om Pinevision brister i sitt underhållsåtagande ska Pinevision, efter reklamation från kunden, med den skyndsamhet som omständigheterna kräver, på egen bekostnad åtgärda den bristfälliga servicen.

6.2. Utöver vad som sägs i punkt 4.6 har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av avvikelser från servicenivån, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

7. Ändring av serviceåtagande

7.1. Kundens önskemål om ändring av avtalat serviceåtagande ska, för att vara gällande, göras skriftligen och godkännas av båda parter.

8. Ersättningsform

8.1. Arvode och avgifter

8.1.1. För Pinevisions utförande av avtalad service ska kunden betala den ersättning som framgår av avtalet.

8.1.2. Har överenskommelse om fast arvode inte träffats ska kunden betala ersättning enligt löpande räkning med det timarvode som framgår av avtalet. Har någon sådan överenskommelse inte träffats sker debitering enligt Pinevisions vid varje tidpunkt gällande prislista.

8.1.3. Pinevision äger rätt att från och med nytt kalenderår, en gång per år, ändra avtalade timarvoden vid service mot löpande räkning samt abonnemangsavgifter med januari som basmånad.

8.1.4. Pinevision har rätt att fakturera abonnemangsavgifter periodvis i förskott. Alla arvoden och avgifter är exklusive moms och andra efter avtalets träffande fastställda tillkommande skatter på uppdraget.

8.2. Jour tillägg

För överenskommen service som sker utanför avtalad servicetid, och som faller inom Pinevisions ansvar, har Pinevision rätt till ersättning för jourtillägg. Jourtillägg ska beräknas som avtalat timarvode eller, i avsaknad därav, Pinevisions vid tillfället gällande prislista multiplicerat med faktorn 1,5. Lägsta debitering ska vara två (2) timmar.

8.3. Annan ersättning

Om Pinevision har förorsakats merarbete eller merkostnader på grund av omständighet som kunden ansvarar för, eller som Pinevision inte rimligen kunnat förutse, ska kunden ersätta leverantören för sådant merarbete enligt avtalat timarvode eller, i avsaknad därav, Pinevisions vid tillfället gällande prislista och för övriga faktiska merkostnader.

9. Betalning

9.1. Betalning sker mot faktura och, om annat inte överenskommit, i svenska kronor. Betalning ska ske senast 30 dagar efter fakturans utställningsdatum.

9.2. Fakturas utställningsdatum år 1 skall vara enligt Pinevision AB – allmänna avtal webbproduktion 5.3. År två (2), en månad före ny abonnemangsperiod.

9.3. Är kunden i dröjsmål med betalning, och Pinevision skriftligen anmodat kunden att betala förfallet belopp, har Pinevision rätt till dröjsmålsränta enligt vad som är överenskommet samt, 14 dagar efter skriftlig anmodan därom till kunden, jämte ersättning avbryta fortsatt arbete intill dess att kunden erlagt eventuella utestående fordringar.

9.4. Är kunden i dröjsmål med betalning, och Pinevision skriftligen anmodat kunden att betala förfallet belopp, har Pinevision rätt till stänga ner tillhandahålla tjänster, tills kund erlagt full betalning.

10. Sekretess

10.1. Vardera parten förbinder sig att inte utan den andra partens medgivande till tredje man under uppdragets genomförande, eller under en tid av fem (5) år därefter, utlämna sådana uppgifter om den andra partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet ska alltid betraktas information som parten angivit vara konfidentiell.

10.2. Sekretessskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.

10.3. Part ska, genom tystnadsförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder, tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Part ansvarar för att även anlitad underleverantör samt dess anställda som berörs av uppdraget undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll till förmån för andra parten.

11. Force majeure

Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal av omständighet som part inte kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, tredje parts obehöriga intrång i Pinevisions datorresurser, eldsvåda, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighetsingripande, samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestationen, samt befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Om avtalets fullgörande till väsentliga delar förhindras för längre tid än tre (3) månader på grund av viss ovan angiven omständighet äger part rätt att skriftligen uppsäga avtalet.

12. Avtals- och förlängningsperiod

Avtalat serviceåtagande gäller från det kunden godkänt produktionen enligt Pinevision AB – allmänna avtal webbproduktion 5.3. Avtalsperiod, förlängningsperiod och uppsägningstid ska anges i avtalet. Om inte annat överenskommits är avtalsperioden tolv (12) månader och förlängs i ettårsperioder, med EN (1) månaders ömsesidig uppsägningstid. Avtalet upphör vid det kalendermånadsskifte som inträffar efter uppsägningstidens utgång.

13. Förtida upphörande och uppsägning

13.1. Är bristen i Pinevisions service väsentlig, och har Pinevision inte vidtagit rättelse efter upprepade skriftliga begäran från kunden, har kunden rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande.

13.2. Avtalet kan också sägas upp till upphörande om den andra parten försatts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar eller är på obestånd, samt vid väsentligt avtalsbrott enligt detta avtal.

13.3. Uppsägning ska ske skriftligen för att vara gällande.

14. Överlåtelse

14.1. Kunden får överlåta avtalet efter Pinevisions skriftliga medgivande.

14.2. Pinevision får överlåta avtalet till företag inom koncernen i vilken Pinevision ingår eller, efter meddelande därom, till annat företag som skäligen kan förväntas iaktta de förhållanden som avtalet reglerar.

15. Ändring av villkor

15.1. Pinevision har rätt att vidta ändringar av dessa villkor, med ikraftträdande 30 dagar efter publicering.

16. Tvist

16.1.1. Tvister angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska slutligt avgöras av skiljemän enligt svensk lag. Om, vid tvist, värdet av vad som yrkas inte överstiger 25 gånger det vid tiden för påkallande av skiljeförfarande gällande prisbasbelopp enligt Lagen (1962:381) om allmän försäkring ska tvisten dock slutligt avgöras av allmän domstol.

16.1.2. Pinevision äger dock alltid rätt att vända sig till allmän domstol för indrivning av klar och förfallen fordran.