Allmänna villkor

Tjänster för företag, bostadsrättsföreningar & fastighetsägare

1 Inledning

1.1 Dessa villkor gäller då Bahnhof Oy, 3392491-2 (”Bahnhof”) levererar tjänster till företag, organisation eller annan juridisk person (”Kund”).

1.2 De tjänster som tillhandahålls specificeras i avtal mellan Bahnhof och Kunden (”Avtalet”).

1.3 Överenskommelse i Avtal och bilagor har företräde framför särskilda och tjänstespecifika villkor, som i sin tur har företräde framför allmänna villkor.

1.4 I de fall privatpersoner får tillgång till Tjänster för privatpersoner inom ramen för Avtalet så ska Bahnhofs Allmänna och särskilda villkor för privatkunder ska tillämpas för dessa Tjänster.

2 Definitioner

2.1 Med **Fastighet** avses fast egendom angiven i Avtalet.

2.2 Med **Bostadslägenhet** avses privatbostad i Fastighet.

2.3 Med **Kundens lokal** avses lokal som ägs, hyrs eller disponeras av Kunden och där Bahnhof ska leverera Tjänst.

2.4 Med **Slutanvändare** menas privatperson, företag eller annan som kan ta del av Tjänsten.

2.5 Med **Bahnhofs Nät** avses allmänna kommunikationsnät som Bahnhof äger eller disponerar.

2.6 Med **Tjänst** avses tjänst som finns angiven i avtalet.

2.7 Med **Fastighetsnät** avses kabelbaserat nät inom Fastighet avsett för leverans av tjänster till bostadslägenheter och andra lokaler, och innefattar även kabelbaserat nät som binder samman två eller flera byggnader (så kallat **Områdesnät**).

2.8 Med **Anslutningspunkt** avses den punkt där Fastighetsnät ansluts till Bahnhofs Nät.

2.9 Med **Avlämningspunkt** avses den punkt där fibernätägare ansluter till Fastighet.

2.10 Med **Kundens utrustning** avses utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Kunden.

2.11 Med **Bahnhofs utrustning** avses utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Bahnhof.

2.12 Med **Normal Servicetid** avses vid var tid gällande ordinarie öppettid för Bahnhofs Kundservice, som anges på bahnhof.fi.

3 Avtalstid

3.1 Tjänstens Avtalstid anges i Avtalet och räknas från Tjänstens leveransdag. Leveransdagen anges i Avtalet eller i beställningsbekräftelse från Bahnhof.

3.2 Uppsägningstid är tre (3) månader. Efter Avtalstiden förlängs Avtalstiden automatiskt löpande med tre (3) månader.

3.3 Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen.

4 Bahnhofs åtaganden och skyldigheter

4.1 Bahnhof har rätt att anlita underleverantörer för sitt åtagande och svarar för underleverantörs arbete så som för sitt eget.

4.2 Efter Avtalets undertecknande ska Bahnhof undersöka förutsättningarna för att leverera Tjänsterna. Bahnhof ska informera Kunden innan önskat leveransdatum om förutsättningar saknas och har då rätt att häva Avtalet omedelbart, utan rätt för någon part att rikta anspråk på den andra parten. Bahnhof strävar efter att leverera till önskat leveransdatum, men slutligt leveransdatum kan variera beroende på omständigheter i det enskilda fallet.

5 Kundens åtaganden och skyldigheter

5.1 Kunden ansvarar för eventuell åverkan på eller stöld av Bahnhofs utrustning som förvaras i Kundens lokaler.

5.2 Kunden ansvarar för att nödvändiga tillstånd från myndigheter och tredje part finns avseende Kundens lokaler.

5.3 Kunden ska ge Bahnhof kostnadsfri tillgång till nödvändigt utrymme i Kundens lokaler för leverans av Tjänster, inklusive elektricitet, värme och kyla.

5.4 Kunden ska ge Bahnhof sådan information som Bahnhof bedömer som nödvändig för leverans och felsökning av Tjänsterna, t ex adresser och övrig information om lokaler där Tjänsterna ska levereras.

5.5 Kunden har inte rätt att använda Bahnhofs firma, varumärke eller annat kännetecken i marknadsföring eller liknande utan Bahnhofs skriftliga samtycke.

5.6 Kunden får inte återförsälja eller dela Tjänsten med andra företag (till exempel kommersiellt webbhotell, ISP eller teleoperatör). Avtal för detta måste tecknas separat och vid brott mot detta har Bahnhof rätt att omförhandla Avtalet.

6 Kundens utrustning

6.1 Kundens utrustning ska uppfylla tillämplig lagstiftning och anvisningar från Bahnhof. Kunden ansvarar för fel eller brister i Kundens utrustning.

6.2 Kunden ansvarar för skydd mot obehörigt dataintrång i Kundens utrustning och system.

6.3 Bahnhof har rätt att till tredje part delge sådan information om Kundens utrustning som är nödvändig för leverans av Tjänsterna.

7 Bahnhofs utrustning

7.1 Utrustning som installerats av Bahnhof i Kundens lokaler utgör Bahnhofs utrustning, och den förvaras i Kundens lokaler på Kundens risk och bekostnad.

7.2 Bahnhofs utrustning får endast användas för leverans av Tjänst, och den får inte säljas, pantsättas, överlåtas, hyras ut eller på annat sätt komma ur Kundens besittning. Kunden får inte göra ingrepp i, utföra service på, förändra eller på annat sätt modifiera Bahnhofs utrustning.

7.3 Om Bahnhofs utrustning förloras eller skadas till följd av en händelse som Kunden ansvarar för, så äger Bahnhof rätt till ersättning för utbyte av utrustning (nypris) samt ersättning för arbete, t.ex. reparation, demontering och installation, enligt Bahnhofs vid var tid gällande taxa.

7.4 Bahnhof kan ej hållas ansvarig för brister i Bahnhofs utrustning i större utsträckning än vad Bahnhof kan göra gällande mot tillverkaren av utrustningen.

7.5 Kunden ansvarar för att el finns framdragen till Bahnhofs utrustning i Kundens lokaler, och Bahnhof har i annat fall rätt att själv eller genom underleverantör dra fram el på Kundens bekostnad.

8 Tillträde

8.1 Kunden ska ge Bahnhof tillträde till utrymmen och utrustning i Kundens lokaler för leverans och felsökning av Tjänsten.

8.2 Om Kunden trots anmaning inte ger Bahnhof tillträde så har Bahnhof rätt att debitera avgift för merarbete, stänga av Tjänsten, säga upp avtalet och debitera avgift för återstående Avtalstid.

9 Underhåll

9.1 Bahnhof genomför regelbundet förebyggande underhållsåtgärder. Sådant underhåll ska om möjligt ske under veckoslut och utanför Normal servicetid.

9.2 Bahnhof ska meddela Kunden om planerat underhåll via meddelande på bahnhof.fi, telefon, SMS eller e-post. Vid underhåll som kan innebära väsentlig olägenhet för Kunden ska Bahnhof meddela Kunden minst sju (7) dagar innan åtgärd.

10 Felavhjälpning

10.1 Som fel avses avbrott eller störning i Tjänsten som hindrar Kunden från att använda den i skälig utsträckning.

10.2 Bahnhof ska under Normal servicetid avhjälpa fel som Bahnhof ansvarar för utan kostnad för Kunden. Felsökning och

felavhjälpning ska i första hand ske på distans. Bahnhof har rätt att utanför Normal servicetid debitera avgift enligt Bahnhofs vid var tid gällande taxa.

10.3 Vid fel som Bahnhof ej ansvarar för har Bahnhof rätt att debitera avgift för felsökning och felavhjälpning enligt Bahnhofs vid var tid gällande taxa. Sådana fel inkluderar bland annat fel som beror på:

a. Kundens eller underleverantörs vårdslöshet.

b. Utrustning som inte är godkänd av Bahnhof.

c. Underlåtenhet att följa anvisningar om användning av Tjänst.

d. Ändring, reparation eller anslutning utförd av tredje part.

10.4 Bahnhof ska meddela Kunden via telefon, SMS eller e-post när ett fel avhjälpts.

10.5 Vid omfattande fel ska Bahnhof löpande informera Kunden via bahnhof.fi, telefon, SMS eller e-post. När omfattande fel avhjälpts ska Bahnhof om Kunden så begär skriftligen rapportera orsak och utförda åtgärder.

11 Garanterad tillgänglighet och service-nivå

11.1 För Tjänsterna gäller följande service-nivå:

Service-nivå	Brons / Standard
Garanterad tillgänglighet	99,8%
Felanmälan e-mail	24/7 365
Felanmälan telefon, vardagar kl. 8-17	Ja
Felanmälan telefon, jour 24/7 365	Nej
Responsfönster	vard. kl. 8-17
Responstid vard. kl 8-17	4h
Responstid, övrig tid	-
Åtgärdstid, genomsnitt	8h

11.2 Otillgänglig tid mäts på samtliga av Kunden anmälda fel från det att felanmälan inkommit till Bahnhof och fram till att Bahnhof klarrapporterat felet, undantaget fel som beror på planerat underhåll eller omständighet i punkt 18.

11.3 Tillgängligheten beräknas på årsbasis (365 dagar/24 timmar) enligt följande:
Tm = Total mättid (1 år) To = Otillgänglig tid
Ttot = Total tid (1år)

$$\text{Tillgänglighet } (\%) = 100\text{x}\frac{\text{Tm} - \sum \text{To}}{\text{Ttot}}$$

11.4 I beräkning av tillgänglighet inkluderas inte:

a. Otillgänglig tid orsakad av planerade underhållsarbeten

b. Otillgänglig tid orsakad av Kundens agerande eller utrustning

c. Otillgänglig tid orsakad av större fel utanför Bahnhofs kontroll

11.5 Om Bahnhofs åtagande om tillgänglighet inte uppfylls och det beror på Bahnhof, så ska Bahnhof efter skriftlig begäran betala vite till Kunden.

11.6 Vite utgår för varje påbörjad tiondels (10) procentenhet som avvikelse sker från avtalad garanterad tillgänglighet, (mäts på årsbasis) med 5% av Tjänstens kvartalsavgift, exklusive mervärdesskatt. Högsta vitesbelopp och tolvmånaders (12) avtalsperiod är en (1) månadsavgift för påverkad Tjänst. Vite utgår inte eller kan begränsas om Kunden brustit i sina åtaganden.

11.7 Bahnhof får betala vite genom kreditering av avgifter som infaller närmast efter att rätt till vite konstaterats. Om inte Kunden skriftligen begär vite senast tre (3) månader efter det att Kunden märkt eller borde ha märkt de förhållanden som viteskravet grundas på, så förlorar Kunden sin rätt till vite.

11.8 Kunden har inte rätt till vite, prisavdrag eller ersättning för skada som beror på omständighet utanför Bahnhofs kontroll och vars följder inte skäligen kunnat undvikas eller övervinnas, t ex atmosfäriska eller tekniska störningar, skada som tillfogats Kunden av tredje man, arbetskonflikt (oavsett om den omfattar Bahnhofs personal eller inte), blixtnedslag, strömavbrott, pandemi, brand, explosion, krig, upplopp, översvämning, hårt väder, naturkatastrof, handling eller underlåtenhet från myndighet eller annan för vilken Bahnhof inte svarar. Bahnhof är befriad från skyldighet att fullgöra förpliktelse enligt Avtalet under den tid sådan omständighet består.

11.9 Bahnhof ansvarar inte, och Kunden har inte rätt till vite, prisavdrag eller ersättning för skada, för bristande funktionalitet i tredjeparts produkter eller tjänster som är beroende av Tjänst eller utrustning som tillhandahålls av Bahnhof.

12 Ändringar i Tjänsten

12.1 Bahnhof har rätt att helt eller delvis ändra Tjänstens omfattning och innehåll p g a ändrade förhållanden som ligger utanför Bahnhofs kontroll.

12.2 Om det är skäligen möjligt ska Bahnhof informera Kunden minst en månad innan ändring träder i kraft genom e-post till Kunden eller meddelande på bahnhof.fi.

12.3 Om ändringen är till väsentlig nackdel för Kunden så har Kunden rätt att säga upp Tjänsten skriftligen inom tre (3) månader från meddelande om ändring. Om Kunden inte säger upp Tjänsten inom tre (3) månader ska Kunden anses ha accepterat ändringen.

13 Avgifter, fakturering och betalning

13.1 Kunden ska betala överenskommen avgift för Tjänst, tilläggstjänster och hårdvara i enlighet med Avtalet eller vid var tid gällande prislista. För aktuell prislista kontakta kundservice. Avgiften kan bestå av rörlig avgift, fast avgift, engångsavgift, faktureringsavgift och/eller startavgift.

13.2 Utöver avgiften ska Kunden betala moms och andra offentliga pålagor.

13.3 Fakturering sker kvartalsvis i förskott.

13.4 Kunden ska betala faktura inom tjugo (20) dagar från fakturadatum.

13.5 Om inte Kunden reklamerat faktura inom åtta (8) dagar från fakturadatum ska Kunden anses ha godkänt fakturan.

13.6 Om Kunden inte fullgjort betalningen senast på förfallodagen har Bahnhof rätt till ersättning för betalningspåminnelser och inkassokostnader samt till dröjsmålsränta i enligthet med gällande räntelag räknat från fakturans förfallodag. Om Kunden, trots påminnelse och avstängning av Tjänsten inte betalar förfallen faktura, ska övrig ersättning för Tjänsten som ännu inte har fakturerats anses förfallen till omedelbar betalning.

13.7 Debitering av Tjänster påbörjas vid den tidpunkt som Parterna överenskommit i Avtalet eller på annan avtalad leveransdag eller, om leveransen är försenad av orsak enbart hänförlig till Bahnhof, från reell leveransdag.

13.8 Bahnhof har rätt att under Avtalstiden begära förskottsbetalning eller att Kunden ställer säkerhet för Avtalets fullgörande om det framstår som befogat till följd av kreditprövning. Ränta utgår inte på förskottsbelopp. Bahnhof har också rätt att ur förskottsbelopp som ställd säkerhet tillgodogöra sig belopp motsvarande sina förfallna fordringar, inklusive kostnader i punkt 13.6.

13.9 Avgiftsändringar ska aviseras senast 30 dagar i förväg. Bahnhof har dock rätt att med omedelbar verkan höja avgift om höjningen är direkt hänförlig till förändring av valutakurs, skatt eller liknande statlig pålaga, indexreglerad kostnadsökning, inflation, förändring av avgift från underleverantör (t ex för el), samt vid annan liknande omständighet utanför Bahnhofs kontroll som påverkar Bahnhofs kostnad för Tjänsten.

13.10 Vid försenad betalning har Bahnhof rätt att debitera dröjsmålsränta, påminnelseavgift och inkassokostnad enligt punkt 13.6. Om Kunden trots påminnelse inte betalar förfallen faktura har Bahnhof rätt att med omedelbar verkan stänga av Tjänsten, säga upp Avtalet och debitera full avgift för återstående Avtalstid. Om Tjänsten åter sätts i bruk efter avstängning har Bahnhof rätt att debitera Kunden administrativ avgift för detta.

14 Överlåtelse av rättigheter eller skyldigheter

14.1 Kunden har inte rätt att överlåta Avtalet eller upplåta nyttjandet av Tjänsten till tredje man utan skriftligt samtycke från Bahnhof.

14.2 Bahnhof har rätt att i samband med fusion, omstrukturering av Bahnhofkoncernen eller överlåtelse av hela eller delar av verksamheten överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta Avtal.

15 Förtida upphörande

15.1 Part har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om den andra Parten inställt betalningar, inleder likvidationsförhandlingar, inleder ackord, försätts i konkurs eller på annat sätt kan antas vara på obestånd.

15.2 Part har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om den andra Parten har gjort sig skyldig till väsentligt avtalsbrott som inte åtgärdats inom tio (10) arbetsdagar efter skriftlig begäran.

15.3 Uppsägning enligt punkterna 15.1 och 15.2 ska ske skriftligen och Bahnhof har då rätt att slutfakturera för återstående Avtalstid.

16 Otillbörligt nyttjande och avstängning av Tjänst

16.1 Bahnhof tar aktiv ställning mot Rysslands krig i Ukraina och ingår därför inga avtal med kunder kopplade till Ryssland eller Belarus. Upptäcks det efter Avtalets ingående att sådana kopplingar finns har Bahnhof rätt att stänga av Tjänsten helt och Bahnhof har även rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet och debitera avgift för återstående Avtalstid.

16.2 Kunden ska i rimlig utsträckning säkerställa att Tjänsten inte blir föremål för otillbörligt nyttjande. Med otillbörligt nyttjande avses:

a. Nyttjande som strider mot finsk lag.
b. Spridande av information som skäligen kan bedömas vara olaglig eller som sker i syfte att begå olagliga handlingar, att uppmana eller möjliggöra för annan att begå olagliga handlingar.
c. Massansrop eller obeställda massutskick (s.k. spamming) som ger upphov till störningar i Bahnhofs nät eller i Tjänsten.
d. Medvetet deltagande i aktivitet som orsakar avbrott i Tjänst (t.ex. "distributed denial of service") för Kunden hos Bahnhof eller tredje man oavsett om denne är ansluten till Bahnhofs nät eller annan operatörs nät.
e. Ansvarslös spridning av personuppgifter.
f. Obehörig åtkomst till information, nät eller system som tillhör Bahnhof, eller annat handlande som medför avsevärd olägenhet för Bahnhof, Bahnhofs system eller Bahnhofs kunder.

16.3 Bahnhof har rätt att helt eller delvis stänga av Tjänsten om Kunden inte uppfyller sina förpliktelser enligt punkt 16.2 eller avtalet i övrigt. Om Kunden trots anmaning inte omedelbart vidtar rättelse har Bahnhof rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet och har då rätt att debitera avgift för återstående Avtalstid.

16.4 Kunden ska hålla Bahnhof skadeslös för all annan skada, inklusive kostnader till följd av anspråk från tredje man som riktas mot Bahnhof p.g.a. Kundens brott mot punkt 16.2.

17 Skadestånd

17.1 Eventuellt skadeståndsansvar för Bahnhof ska inte omfatta indirekt förlust, följdskada (bland annat produktions- och inkomstbortfall, förlust av data och skada på annans egendom) eller skada som inte rimligen kunnat förutses av Bahnhof.

17.2 Bahnhof ansvarar inte för merkostnader, förlust eller skada till följd av att obehörig genom intrång i Kundens system får tillgång till, förvanskar, utnyttjar eller förstör information.

17.3 Bahnhofs skadeståndsansvar gentemot Kunden är under alla förhållanden begränsat till sammanlagt maximalt 1000 euro per 12-månadersperiod under Avtalets löptid.

18 Force majeure

18.1 Part är inte skyldig att ersätta skada eller fullgöra förpliktelse enligt Avtalet om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför Partens kontroll, av det slag som anges i punkt 18.2 och omständigheten förhindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse.

18.2 Som Befriande Omständighet ska anses bland annat myndighets åtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, pandemi, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof, olyckshändelse eller kabelbrott orsakad av tredje man, åsknedslag, eldsvåda, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, allmän knapphet på transporter, varor, energi samt fel i eller försening av prestation från underleverantör som har sin grund i sådan omständighet eller annan liknande omständighet. Övriga befriande omständigheter ska innefatta avgrävd data- eller kommunikationskabel, större haveri hos leverantörer som försörjer det allmänna telenätet, stadsfibernät, nationella och internationella kopplingspunkter som sammanbinder internetoperatörer.

18.3 Part som påkallar befrielse enligt punkt 18.2 ska utan dröjsmål underrätta den andra Parten. Befrielsegrund gäller så länge Befriande Omständighet utgör hinder för fullgörande, dock högst tre (3) månader. Därefter har vardera Parten rätt att frånträda Avtalet utan att några påföljder på grund av detta kan göras av den andra Parten.

19 Behandling av personuppgifter

19.1 Kunden ska på begäran från Bahnhof lämna ut uppgifter om Slutanvändare som är nödvändiga för leverans av Tjänsten.

19.2 För information om hur vi hanterar personuppgifter hänvisar vi till vår integritetspolicy som finns på bahnhof.fi

20 Sekretess

20.1 Med Konfidentiell information avses upplysning (teknisk, kommersiell eller av annan art) som rimligen kan anses vara av konfidentiell natur, med undantag för:

a. Upplysning som är allmänt känd
b. Upplysning som Part kan visa att Part känt till sedan innan
c. Upplysning som Part får från tredje man utan att vara bunden av sekretessplikt i förhållande till denne.

20.2 Parterna förbinder sig att inte avslöja konfidentiell information för tredje man.

20.3 Part får lämna ut Konfidentiell information till medarbetare och underleverantörer som behöver tillgång till informationen för att Avtalet ska kunna fullföljas, och ansvarar då för att de följer bestämmelserna i Avtalet.

20.4 Bahnhof får lämna ut Konfidentiell information till annat bolag inom Bahnhofkoncernen.

21 Särskilda regler för mikroföretag, små företag och organisationer som drivs utan vinstsyfte

21.1 Bestämmelserna i 106 b §, 108 a § 1 och 3 mom., 109 § 2 mom., 112 § 1 mom., 113 §, 118 § 2 mom., 119 § och 121–124 § Lag om tjänster inom elektronisk kommunikation ska tillämpas förutom på avtal som ingås med konsumenter även på avtal som ingås med mikroföretag, små företag och icke-vinstdrivande sammanslutningar, om inget annat har överenskommits om de inte uttryckligen har samtyckt till att bestämmelserna frångås.

Genom Avtalet samtycker Kunden till att bestämmelserna frångås och inte ska tillämpas.

22 Villkorsändringar

22.1 Dessa Allmänna villkor gäller tills vidare. Bahnhof har rätt att ändra de Allmänna villkoren och sådana ändringar träder i kraft en månad efter det att ändringen gjorts allmänt tillgänglig på bahnhof.fi.

22.2 Om ändringen är till väsentlig nackdel för kunden, så har kunden rätt att säga upp avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande. Uppsägningen ska vara skriftlig och ska göras senast inom tre (3) månader från det att kunden informerats om ändringen. Om Kunden inte sagt upp avtalet inom angiven tid så ska Kunden anses ha accepterat ändringen.

22.3 Muntliga överenskommelser ska för att vara giltiga bekräftas skriftligen av Bahnhof.

23 Tillämplig lag och tvist

23.1 Tolkning och tillämpning av Avtalet ska göras i enlighet med Finlands lag.

23.2 Tvister angående tolkningen eller tillämpningen av Avtalet, dessa allmänna villkor och övriga avtalsvillkor ska avgöras av allmän domstol med Helsingfors tingsrätt som första instans.