

# Destiny Sweden AB – Allmänna Avtalsvillkor

## 1. ALLMÄNT

### 1.1 Tillämpning av de allmänna villkoren

Dessa allmänna villkor ("Allmänna villkor") gäller när Destiny Sweden AB ("Leverantören") tillhandahåller Produkter och tillhörande Tjänster som uttryckligen beställs av en företagskund ("Kunden") ur Leverantörens produktportfölj, antingen direkt eller genom en av Leverantören godkänd återförsäljare eller Partner.

Omfattningen och innehållet i Produkterna och Tjänsterna specificeras i ett eller flera avtal, beställningsformulär eller tjänstebeskrivningar som ingås mellan Kunden och Leverantören, eller mellan Kunden och en Partner som agerar som återförsäljare av Leverantörens Tjänster (gemensamt benämnda "Avtalet").

Dessa Allmänna villkor utgör en integrerad del av Avtalet.

### 1.2 Tillämpning på Operatörstjänster

Avtalet ska även gälla, när detta uttryckligen har avtalats, när Leverantören tillhandahåller mobila och/eller fasta elektroniska kommunikationstjänster i egenskap av teleoperatör ("Operatörstjänsten") till Kunden. Avtalet kan även omfatta digitala verktyg och funktioner, inklusive verktyg som stöds av AI-baserad teknik och integrationslösningar, när sådana funktioner utgör en del av den Tjänst som levereras i samband med Produkter som Kunden har köpt.

Bestämmelser som gäller Tjänsten enligt dessa Allmänna villkor ska även tillämpas på Operatörstjänsten, om inte annat uttryckligen anges i Avtalet eller följer av tvingande telegslagstiftning, regulatoriska krav som gäller för teleoperatörer eller beslut från behörig myndighet.

### 1.3 AI-baserade funktioner

I den utsträckning Tjänsten eller Operatörstjänsten omfattar verktyg eller funktioner som helt eller delvis baseras på artificiell intelligens ("AI-baserade funktioner") tillhandahålls dessa endast som besluts- och arbetsstöd.

Om inte annat uttryckligen avtalats skriftligen utgör AI-baserade funktioner inte professionell rådgivning, automatiserat beslutsfattande enligt artikel 22 i GDPR eller någon garanti för ett visst resultat.

Kunden är ensam ansvarig för användningen av AI-baserade funktioner, inklusive för beslut, åtgärder eller bedömningar som görs med stöd av sådana funktioner, samt för att säkerställa lämplig mänsklig kontroll i enlighet med tillämplig lag.

I den utsträckning det är tillåtet enligt tvingande lag ansvarar Leverantören inte för fel, brister eller konsekvenser som uppstår till följd av Kundens användning av eller förlitande på resultat från AI-baserade funktioner.

AI-baserade funktioner kan vara beroende av teknik från Tredje part, datakällor och integrationsmiljöer. Leverantören lämnar inga garantier avseende fullständig korrekthet, tillgänglighet eller oavbruten funktion för sådana funktioner, utöver vad som uttryckligen anges i Avtalet eller följer av tvingande lag.

## 1.4 Definitioner

I Avtalet ska följande begrepp ha nedanstående betydelse:

"Avtalet" avser det avtal som ingås mellan Leverantören och Kunden om tillhandahållande av Produkter och Tjänster och, i förekommande fall, Operatörstjänster, inklusive beställningsformulär, tjänstebeskrivningar, bilagor, Särskilda villkor samt dessa Allmänna villkor.

"Avtalsdatum" avser den dag då Avtalet har accepterats av båda parter i enlighet med punkt 2.1.

"Närstående bolag" avser varje juridisk person som direkt eller indirekt kontrollerar, kontrolleras av eller står under gemensam kontroll med en part. Med kontroll avses direkt eller indirekt innehav av mer än femtio (50) procent av rösterna eller ägarandelarna, eller annars möjlighet att styra ledning eller verksamhet i ett bolag.

"Arbetsdag" avser en dag som inte är lördag, söndag eller allmän helgdag i Sverige.

"Kunden" avser den juridiska person, organisation eller näringsidkare som har ingått Avtalet med Leverantören eller som genom en Partner har beställt Produkter eller Tjänster som tillhandahålls av Leverantören. Kunden agerar i egenskap av näringsidkare och inte som konsument.

"Kundinnehåll" avser ljudinspelningar, transkriptioner, chattmeddelanden, textmaterial och annat användargenererat innehåll som skapas eller laddas upp av Kunden eller dess användare genom Tjänsten. I den mån Kundinnehåll innehåller personuppgifter ska sådan behandling ske i enlighet med tillämpligt personuppgiftsbiträdesavtal (DPA).

"Leveransdatum" avser det planerade datum då Tjänsten görs tillgänglig för Kundens användning enligt avsnitt 3.

"Policy för rimlig användning" eller "FUP" avser de användningsprinciper som beskrivs i punkt 8.18 och som syftar till att säkerställa en stabil, säker och rimlig användning av Tjänsten, Operatörstjänsten och tillhörande funktioner.

"Fel" avser en väsentlig avvikelse i Tjänsten som hindrar Kunden från att använda Tjänsten i enlighet med Avtalet och som kan hänföras till Leverantören.

Omständigheter som inte kan hänföras till Leverantören, inklusive problem relaterade till Kundens miljö, system från Tredje part, Operatörstjänster eller externa kommunikationsnät, ska inte anses utgöra ett Fel. Ytterligare bestämmelser om rapportering och hantering av Fel finns i avsnitt 9.

"Operatörstjänst" avser mobil, fast eller annan elektronisk kommunikationstjänst som möjliggör anslutning till publika elektroniska kommunikationsnät och som kan tillhandahållas antingen:

(i) av Leverantören i egenskap av teleoperatör eller mobil virtuell nätoperatör (MVNO), med användning av infrastruktur som drivs av en underliggande nätoperatör; eller

(ii) av en oberoende teleoperatör från Tredje part med vilken Kunden har ingått ett separat operatörsavtal.

När Leverantören tillhandahåller Operatörstjänsten i egenskap av MVNO ansvarar Leverantören gentemot Kunden för sådan Operatörstjänst enligt Avtalet.

När Kunden ingår avtal om Operatörstjänster direkt med en oberoende teleoperatör ansvarar denna operatör ensam för drift, kapacitet och tillgänglighet i sitt elektroniska kommunikationsnät och tillhörande tjänster.

Operatörstjänster kan vara beroende av publika kommunikationsnät och infrastruktur som drivs av tredje part och Leverantören garanterar inte nätets tillgänglighet eller täckning utöver vad som följer av tillämplig operatörsåtaganden.

"Partner" avser agent, återförsäljare, distributör eller annan kommersiell partner som av Leverantören har godkänts för att marknadsföra, sälja, leverera eller stödja Tjänsten till företagskunder. Om inte annat uttryckligen avtalats skriftligen agerar en Partner självständigt i eget namn och har inte rätt att binda Leverantören eller göra åtaganden för Leverantörens räkning utöver vad som följer av Avtalet.

"Prislista" avser Leverantörens vid var tid gällande standardprislista för Tjänster och Produkter som inte uttryckligen prissatts i Avtalet.

"Produkt" avser varje kommersiellt erbjudande som görs tillgängligt av Leverantören för Kunden enligt Avtalet, inklusive men inte begränsat till kommunikationstjänster, programvarutjänster, digitala tjänster, abonnemang, licenser, plattformar, funktioner, utrustning eller andra leveranser.

"Tjänst" avser de programvarubaserade, digitala eller plattformsbaserade funktioner som tillhandahålls av Leverantören enligt Avtalet och som gör det möjligt för Kunden att använda de Produkter som har köpts från Leverantören.

Tjänsten kan omfatta kommunikationsplattformar, programvaruapplikationer, administrativa gränssnitt, integrationer och andra tekniska funktioner som drivs av Leverantören. Om inte annat uttryckligen anges i Avtalet omfattar Tjänsten inte Operatörstjänster, anslutning till telekommunikationsnät eller tjänster som tillhandahålls direkt av Tredje part.

En Produkt som Kunden köper kan levereras genom en eller flera Tjänster som drivs av Leverantören. "Särskilda villkor" avser tjänstespecifika villkor, policys eller tjänstebeskrivningar som reglerar särskilda Tjänster eller funktioner och som utgör en del av Avtalet.

"Tredje part" avser varje part annan än Leverantören, Kunden eller deras respektive närstående bolag som tillhandahåller produkter, tjänster, programvara, infrastruktur, plattformar, integrationer eller andra komponenter som används i samband med Tjänsten eller Operatörstjänsten.

"Fysisk produkt" avser fysisk utrustning som levereras av Leverantören, inklusive men inte begränsat till telefoner, terminaler, routrar, nätverksutrustning eller andra hårdvaruheter.

## 1.5 Företrädesordning

Vid konflikt eller motstridighet mellan handlingar som utgör en del av Avtalet ska följande företrädesordning gälla, om inte annat uttryckligen anges:

- Huvudavtalet eller beställningsformuläret, inklusive eventuella särskilda villkor
- Särskilda villkor som gäller för specifika Produkter eller Tjänster
- Tjänstebeskrivningar eller produktdokumentation som ingår i Avtalet
- Dessa Allmänna villkor
- Leverantörens Prislista

I frågor som enbart avser behandling av personuppgifter ska personuppgiftsbiträdesavtalet (DPA) ha företräde framför övriga avtalsdokument i den mån det föreligger konflikt avseende dataskyddsåtaganden.

## 2. AVTALETS INGÅENDE OCH BESTÄLLNINGAR

### 2.1 Ingående av avtal

Avtal avseende Tjänsten ska ingås skriftligen och undertecknas eller annars uttryckligen accepteras av behöriga företrädare för både Leverantören och Kunden.

Den dag då Avtalet har accepterats av båda parter ska utgöra Avtalets ikraftträdandedatum ("Avtalsdatum"), om inte annat uttryckligen anges.

Bindningstiden ska gälla enligt vad som anges i Avtalet och beräknas från den dag då Tjänsten görs tillgänglig för Kundens användning i enlighet med överenskomna leveransvillkor.

Trots ovanstående kan ett Avtal anses ingången när Kunden lämnar skriftligt accept genom Leverantörens angivna beställnings- eller signeringsystem, förutsatt att Leverantören internt har godkänt Avtalet enligt sina gällande godkännandeprocesser.

Leverantörens accept ska i sådana fall anses styrkt genom skriftlig bekräftelse eller genom att Leverantören påbörjar leverans av Tjänsten.

### 2.2 Minimiåtagande per månad

Kundens minsta månadsåtagande ska bestå av summan av de fasta månadsavgifter som anges i Avtalet. Minimiåtagandet anges i den kommersiella kalkylen eller prisbilagan till Avtalet och utgör en bindande del av detta.

Minimiåtagandet får inte minskas under bindningstiden utan Leverantörens skriftliga godkännande.

Ökningar eller utvidgningar av minimiåtagandet kan överenskommas genom tilläggsavtal under Avtalets löptid.

### 2.3 Beställning av ytterligare eller nya Tjänster

Beställningar av ytterligare eller nya Tjänster, inklusive men inte begränsat till användarlicenser, abonnemang eller Produkter som överstiger Kundens minimiåtagande enligt punkt 2.2, ska göras i enlighet med Leverantörens vid var tid gällande beställningsrutiner.

Ett avtal om sådana ytterligare Tjänster eller Produkter anses ingången när Leverantören skriftligen har bekräftat beställningen eller när Leverantören har påbörjat leverans av den beställda Tjänsten eller Produkten efter att ha mottagit en bindande beställning från Kunden.

### 2.4 Ytterligare användarlicenser och abonnemang

Användarlicenser och abonnemang som Kunden beställer utöver minimiåtagandet enligt punkt 2.2 ska, om inte annat avtalas, omfattas av samma bindningstid som Avtalet. Tilläggsavtal som ingås under Avtalets löptid kan fastställa separata minimiåtaganden enligt vad som anges däri.

Beställningar som görs genom Leverantörens administrativa portal eller beställningssystem är bindande för Kunden enligt de vid var tid gällande beställningsrutinerna.

När Leverantören tillhandahåller Produkter eller Tjänster från Tredje part i egenskap av återförsäljare ska sådana Produkter eller Tjänster omfattas av de villkor och bindningstider som gäller enligt respektive tredjepartsleverantör. Leverantörens ansvar avseende sådana tredjepartsprodukter eller tjänster är begränsat i den utsträckning som följer av det aktuella tredjepartsavtalet.

### 2.5 Ytterligare Tjänster och Produkter som del av Avtalet

Avtal som ingås enligt punkt 2.3 ska utgöra en integrerad del av Avtalet. Om inte annat uttryckligen avtalas ska Avtalets villkor även gälla för sådana ytterligare Tjänster eller Produkter.

### 2.6 Kreditprövning

Leverantören har rätt att genomföra kreditprövning av Kunden i samband med Avtalets ingående och under Avtalets löptid. För detta ändamål kan Leverantören inhämta relevant kreditinformation från kreditupplysningsföretag eller andra lagliga källor.

Behandling av personuppgifter i samband med sådan kreditprövning ska ske i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning och Leverantörens integritetspolicy.

## 3. LEVERANS OCH LEVERANSGARANTI

### 3.1 Planerat Leveransdatum

Leverantören eller en av Leverantören godkänd Partner ska informera Kunden om det planerade datumet för påbörjande av installation, konfiguration eller andra åtgärder som avser Tjänsten, samt det planerade datum då Tjänsten förväntas göras tillgänglig för användning ("Leveransdatum"), med beaktande av det datum som Kunden har begärt i den utsträckning detta är praktiskt och tekniskt möjligt.

Det angivna Leveransdatumet utgör endast ett planerat och icke bindande datum och ska inte anses utgöra ett garanterat Leveransdatum, utom i den utsträckning som uttryckligen anges i punkt 3.7 (Leveransgaranti).

Vardera parten ska utan onödigt dröjsmål informera den andra parten om omständigheter som kan påverka den överenskomna leveransplaneringen.

### 3.2 Leveransperiod och påbörjande av fakturering

Leverans ska ske inom skäligen tid från Avtalsdatum, med beaktande av Tjänstens art och omfattning. Leverantörens målsättning är att göra Tjänsten tillgänglig för användning inom nittio (90) dagar från Avtalsdatum.

Om leverans eller driftsättning av Tjänsten försenas på grund av omständigheter som inte uteslutande kan hänföras till Leverantören, inklusive men inte begränsat till förseningar som orsakas av Kunden, operatörer som utgör Tredje part, nummerporteringssystemer eller beroenden av extern infrastruktur, och Tjänsten tekniskt har aktiverats eller, om sådana omständigheter inte hade förelegat, skulle ha varit tekniskt klar att göras tillgänglig för användning, ska Leverantören ha rätt att påbörja fakturering av de avtalade fasta avgifterna senast nittio (90) dagar från Avtalsdatum, om inte annat uttryckligen har avtalats skriftligen.

Om parterna skriftligen har avtalat om ett senare Leveransdatum på Kundens begäran ska fakturering påbörjas i enlighet med sådan överenskommelse.

### 3.3 Kundens medverkan vid leverans

Kunden ska aktivt och i rätt tid medverka vid installation, konfiguration och driftsättning av Tjänsten.

Kunden ansvarar för att tillhandahålla alla avtalade förberedelser, inklusive nödvändig teknisk information, tillgång till lokaler och infrastruktur samt andra åtgärder som krävs för leverans i enlighet med Leverantörens rimliga instruktioner.

Om Kunden inte uppfyller sina skyldigheter enligt denna punkt och detta medför försening ska (i)

Leveransdatumet skjutas fram i motsvarande mån, och (ii) Leverantören ha rätt att utöva sina rättigheter enligt punkterna 3.2 och 3.6, inklusive att påbörja fakturering enligt vad som anges där.

### 3.4 Meddelande om fel i den initiala leveransen

Om Kunden anser att det finns väsentliga fel i den initiala leveransen av Tjänsten ska Kunden skriftligen meddela Leverantören detta inom tio (10) dagar från Leveransdatum och lämna rimliga uppgifter om det påstådda felet.

Leverantören ska inom skälig tid avhjälpa verifierade fel.

Underlåtenhet att anmäla ett fel inom ovan angiven tid ska inte hindra Kunden från att åberopa fel som inte rimligen kunde ha identifierats under denna period.

Driftsfel som uppstår efter leverans ska hanteras i enlighet med avsnitt 9 (Felavhjälpning och support).

### 3.5 Förlängning av leveransperioden

Om leverans försenas på grund av omständigheter som inte uteslutande kan hänföras till Leverantören ska Leverantören ha rätt till skälig förlängning av leveransperioden utan ansvar.

### 3.6 Påbörjande av fakturering på grund av försening som kan hänföras till Kunden

Om leverans eller driftsättning av Tjänsten förhindras eller försenas på grund av omständigheter som kan hänföras till Kunden ska Leverantören ha rätt att påbörja fakturering av de avtalade avgifterna från den dag då Tjänsten skulle ha gjorts tillgänglig för användning om Kunden hade uppfyllt sina skyldigheter och Tjänsten därmed hade varit tekniskt klar för användning, och under alla förhållanden senast nittio (90) dagar från Avtalsdatum, om inte annat uttryckligen har avtalats skriftligen.

### 3.7 Leveransgaranti

Vid tillämpningen av denna punkt ska Tjänsten anses ha gjorts tillgänglig för användning när Leverantören tekniskt har aktiverat Tjänsten och Kunden har möjlighet att få tillgång till och använda Tjänsten i enlighet med Avtalet.

Om Tjänsten inte har gjorts tillgänglig för användning inom nittio (90) dagar från Avtalsdatum och denna försening är uteslutande och väsentligen hänförlig till Leverantören, får Kunden begära en prisreduktion motsvarande tjugofem (25) procent av den fasta månadsavgiften för den berörda delen av Tjänsten för varje påbörjad månad av försening utöver dessa nittio (90) dagar.

Den totala prisreduktionen enligt denna punkt får inte överstiga ett belopp motsvarande en (1) månadsavgift för den berörda delen av Tjänsten.

Kunden ska begära prisreduktionen inom trettio (30) dagar efter att Tjänsten har gjorts tillgänglig. Prisreduktionen enligt denna punkt ska utgöra Kundens enda och exklusiva rättsmedel vid sådan försening, om inte Kunden har rätt att säga upp Avtalet enligt punkt 3.8.

### 3.8 Uppsägning vid långvarig leveransförsening

Om Tjänsten inte har gjorts tillgänglig för användning inom etthundratjugo (120) dagar från Avtalsdatum och förseningen är väsentlig och uteslutande hänförlig till Leverantören, får Kunden säga upp den berörda delen av Avtalet genom skriftligt meddelande.

Vid sådan uppsägning ska Kunden ha rätt till återbetalning av förskottsbetalda avgifter hänförliga till den berörda delen av Tjänsten. Någon ytterligare ersättning ska inte utgå.

Följande omständigheter ska ge Leverantören rätt till skälig förlängning av leveransperioden enligt punkt 3.5:

- Förseningen är helt eller delvis hänförlig till annan operatör än Leverantören, till exempel på grund av längre leveranstider som påförs av nätägare eller underliggande operatörer
- Förseningen är helt eller delvis hänförlig till Kunden, till exempel på grund av felaktig eller inkompatibel utrustning, ändringar av installationsdatum eller Leveransdatum, eller Kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt Avtalet
- Leverantören eller dess representanter inte ges nödvändig tillgång till lokaler, anläggningar eller annan relevant infrastruktur
- Information i Avtalet eller i information som Kunden har lämnat är felaktig eller ofullständig, och korrekt information inte har erhållits i tid före den planerade installationen
- Kunden inte i rätt tid har tillhandahållit nödvändig information, granskat dokumentation, fattat nödvändiga beslut eller på annat sätt medverkat i den utsträckning som krävs för att Leverantören ska kunna fullgöra sina skyldigheter
- En force majeure-händelse föreligger i enlighet med avsnitt 17

## 4. GRUNDLÄGGANDE FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR TILLHANDAHÅLLANDE

### 4.1 Förutsättningar för tillhandahållande av Tjänsten

Tillhandahållandet av Tjänsten är villkorat av att ett giltigt Avtal har ingåtts mellan Leverantören och Kunden i enlighet med dessa Allmänna villkor.

Om Tjänsten förutsätter mobil eller fast telefoni, internetanslutning eller annan kommunikationsinfrastruktur ska Kunden säkerställa att nödvändiga underliggande avtal finns på plats, antingen med Leverantören eller, i förekommande fall, med en operatör som utgör Tredje part.

Om sådana underliggande avtal inte finns på plats ska Leverantören inte vara ansvarig för därav följande försening i leveransen och ska ha rätt att utöva sina rättigheter enligt avsnitt 3.

### 4.2 Tekniska förutsättningar för leverans

Leverantören får neka eller skjuta upp leverans av Tjänsten om Kundens tekniska miljö, utrustning eller andra förutsättningar i väsentlig mån inte uppfyller de tekniska specifikationer eller krav som anges i Avtalet.

När det rimligen är praktiskt möjligt ska Leverantören informera Kunden om de identifierade bristerna och ge Kunden en rimlig möjlighet att avhjälpa dessa innan leverans nekas.

### 4.3 Avstängning på grund av Kundens miljö eller användning

Leverantören får tillfälligt stänga av hela eller delar av Tjänsten om Kundens användning av Tjänsten, utrustning eller system innebär ett väsentligt brott mot Avtalet eller medför en säkerhetsrisk, regelefterlevnadsrisk eller väsentlig risk för integriteten eller driften av Leverantörens nät eller Tjänsten. Om inte omedelbar avstängning är nödvändig av säkerhetsmässiga, rättsliga eller driftsmässiga skäl ska Leverantören ge Kunden förhandsbesked och en rimlig möjlighet att avhjälpa överträdelsen.

Avstängning enligt denna punkt ska vara proportionerlig i förhållande till den identifierade risken eller överträdelsen. Kunden har inte rätt till ersättning för avstängning som följer av omständigheter hänförliga till Kunden.

## 5. AI-TJÄNSTER OCH TREDJEPARTSLEVERANTÖRER

### 5.1 AI-tjänster

Leverantören får, som en del av Tjänsten eller som tillägg, tillhandahålla AI-baserade funktioner och tjänster, inklusive men inte begränsat till automatisk transkribering av samtal och möten ("AI-tjänsterna").

AI-tjänsterna tillhandahålls endast som beslutstöd och arbetsstöd och utgör inte professionell rådgivning eller automatiserat beslutsfattande i den mening som avses i tillämplig dataskyddslagstiftning, om inte annat uttryckligen har avtalats skriftligen.

Kunden ansvarar för att säkerställa att dess användning av AI-tjänsterna, inklusive all inspelning eller behandling av kommunikation, sker i enlighet med tillämplig lag.

### 5.2 Behandling av Kundinnehåll för AI-tjänster

I den utsträckning det är nödvändigt för att tillhandahålla, underhålla, supportera eller felsöka AI-tjänsterna får relevanta uppgifter som genereras genom Kundens användning av Tjänsten, inklusive ljud- och textmaterial ("Kundinnehåll"), behandlas av Leverantören i enlighet med Avtalet och tillämpligt Personuppgiftsbiträdesavtal (DPA).

Sådan behandling ska begränsas till vad som är nödvändigt för de angivna ändamålen och ska inte omfatta användning för modellträning eller andra sekundära ändamål, om inte detta uttryckligen har avtalats skriftligen.

### 5.3 Behandling av personuppgifter i samband med AI-tjänster

Behandling av personuppgifter i samband med AI-tjänsterna ska ske i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning och tillämpligt DPA. Åtkomst till Kundinnehåll ska begränsas till behörig personal eller godkända underbiträden i den utsträckning det är nödvändigt för deras uppdrag.

### 5.4 Efterlevnad av AI-lagstiftning

AI-tjänsterna är utformade och tillhandahålls i enlighet med tillämplig lagstiftning om artificiell intelligens, inklusive förordning (EU) 2024/1689 ("EU:s AI-förordning"), i den utsträckning den är tillämplig på Leverantörens roll som leverantör eller användare enligt sådan lagstiftning.

AI-tjänsterna är inte utformade, avsedda eller godkända för att användas som högrisk-AI-system i den mening som avses i EU:s AI-förordning.

Kunden får inte använda AI-tjänsterna i något sammanhang som skulle kvalificera som ett högrisk-AI-system enligt EU:s AI-förordning, om inte Kunden självständigt säkerställer full efterlevnad av alla skyldigheter som gäller för sådan användning enligt tillämplig lag.

Kunden ansvarar fortsatt för sin användning av AI-tjänsterna och för att säkerställa lämplig mänsklig kontroll och rättslig efterlevnad när Kundens specifika användningsfall kan falla inom en reglerad kategori enligt tillämplig lag.

### 5.5 Kundens ansvar och regelefterlevnad

Kunden är ensam ansvarig för att säkerställa att dess användning av AI-tjänsterna sker i enlighet med tillämplig lag, inklusive men inte begränsat till förordning (EU) 2024/1689 (EU:s AI-förordning), dataskyddslagstiftning, marknadsföringslagstiftning och andra tillämpliga regulatoriska krav.

Kunden ska säkerställa att lämplig mänsklig kontroll, transparenskyldigheter och andra efterlevnadsåtgärder som krävs enligt tillämplig lag införs när Kundens användning av AI-tjänsterna faller inom en reglerad kategori.

Kunden får inte använda AI-tjänsterna i något sammanhang som skulle kvalificera som ett högrisk-AI-system enligt EU:s AI-förordning, om inte Kunden självständigt säkerställer full efterlevnad av alla skyldigheter som gäller för sådan användning enligt tillämplig lag.

Leverantören ansvarar inte för Kundens användning av AI-tjänsterna i strid med tillämplig lag eller regulatoriska krav.

### 5.6 Skadeståndsansvar avseende användning av AI-tjänster

Kunden ska hålla Leverantören, dess Närtstående bolag, anställda, underleverantörer och Tredje parter som anlitas av Leverantören skadeslösa från och mot alla krav, förluster, administrativa sanktionsavgifter, viten, skador, kostnader och rimliga juridiska kostnader som direkt uppkommer till följd av:

a) Kundens användning av AI-tjänsterna i strid med tillämplig lag eller regulatoriska krav, inklusive EU:s AI-förordning eller dataskyddslagstiftning

b) Kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt detta avsnitt 5, eller

c) Krav som framställs av Tredje part, inklusive registrerade eller myndigheter, med anledning av Kundens användning av AI-tjänsterna.

Skadeståndsansvaret ska inte gälla i den utsträckning kravet beror på Leverantörens grova vårdslöshet eller uppsåtliga handlande.

Leverantören ska utan onödigt dröjsmål underrätta Kunden om varje krav som kan ge upphov till skadestånd enligt denna punkt.

### 5.7 AI-genererat resultat

AI-tjänsterna kan generera automatiserade resultat, inklusive men inte begränsat till transkriptioner, sammanfattningar, klassificeringar, förslag eller andra analysresultat ("AI-resultat").

Kunden är medveten om att AI-resultat genereras genom automatiserade processer som bygger på statistiska och probabilistiska modeller och att sådana resultat kan innehålla felaktigheter, utelämnanden eller oavsiktliga resultat.

AI-resultat tillhandahålls endast för informationsändamål och operativt stöd och ska inte tolkas som professionell rådgivning, automatiserat beslutsfattande i den mening som avses i artikel 22 i GDPR, eller som en garanti för korrekthet.

Kunden är fortsatt ensam ansvarig för att granska, validera och besluta hur AI-resultat som genereras genom AI-tjänsterna ska användas.

Leverantören lämnar inga garantier för riktigheten, fullständigheten, tillförlitligheten eller lämpligheten för ett visst ändamål av något AI-resultat. Kunden är medveten om att AI-resultat kan innehålla felaktigheter eller oavsiktliga resultat och ska självständigt granska och validera sådant resultat innan det används som grund för operativa, affärsmässiga eller juridiska beslut.

### 5.8 Beroenden av AI-teknik

AI-tjänsterna kan vara beroende av artificiell intelligens-teknik, modeller, API:er eller infrastruktur från Tredje parter.

Kunden är medveten om att sådan teknik kan utvecklas, ändras, begränsas eller upphöra hos respektive tredjepartsleverantör.

Leverantören får, när detta är rimligen nödvändigt, ändra, ersätta eller justera komponenter i AI-tjänsterna för att upprätthålla funktionalitet, säkerhet, efterlevnad av tillämplig lag eller fortsatt tillgänglighet av tjänsten.

Sådana ändringar ska inte i sig utgöra ett avtalsbrott, förutsatt att AI-tjänsternas övergripande funktionalitet inte väsentligen minskas.

### 5.9 Förhållandet till Avtalet

Om inte annat uttryckligen anges i detta avsnitt utgör AI-tjänsterna en del av Tjänsten och ska regleras av Avtalets allmänna bestämmelser, inklusive bestämmelserna om ansvar, ansvarsbegränsning, tillgänglighet och support.

### 5.10 Anmälan om olaglig användning

Kunden ska utan onödigt dröjsmål underrätta Leverantören om Kunden får kännedom om, eller rimligen mistänker, att AI-tjänsterna används i strid med tillämplig lag eller regulatoriska krav.

### 5.11 Tredje parter som anlitas för AI-tjänster

Leverantören får anlita utvalda Tredje parter för att tillhandahålla tekniska plattformar, integrationer eller infrastruktur som är nödvändig för att möjliggöra eller stödja AI-tjänsterna.

Leverantören ska fortsatt ansvara för fullgörandet av sina skyldigheter enligt Avtalet. När Kunden avtalar direkt med en Tredje part om ytterligare tjänster eller integrationer ska den Tredje parten ansvara för sina egna produkter och tjänster enligt sina tillämpliga villkor.

### 5.12 Användning av Kundinnehåll för AI-ändamål

Leverantören får inte använda Kundinnehåll (inklusive samtalsinspelningar, transkriptioner, chattinnehåll eller annat användargenererat innehåll) för att träna eller förbättra allmänna AI-modeller eller AI-modeller från Tredje part, eller för något annat ändamål än att tillhandahålla, säkra, underhålla och stödja AI-tjänsterna och Tjänsten, om inte Kunden har lämnat dokumenterade instruktioner (eller annan uttrycklig skriftlig överenskommelse) som tillåter sådan användning.

Parterna bekräftar och är överens om att ytterligare detaljer om behandlingen av Kundinnehåll, inklusive begränsningar av användning, ändamål med behandlingen och dataskyddskyldigheter, anges i tillämpligt Personuppgiftsbiträdesavtal (DPA), vilket ska gälla utöver denna punkt. Vid konflikt mellan denna punkt och DPA avseende behandling av personuppgifter ska bestämmelserna i DPA ha företräde.

Integring i denna punkt ska hindra Leverantören från att använda anonymiserade och aggregerade uppgifter som inte utgör personuppgifter för tjänstutveckling, statistisk analys eller operativa ändamål.

### 5.13 Beroenden av teknik från Tredje part

Vissa komponenter i Tjänsten, inklusive men inte begränsat till AI-funktioner, telekommunikationstjänster, integrationer, programvarukomponenter eller infrastruktur, kan vara beroende av teknik, plattformar eller tjänster som tillhandahålls av Tredje parter.

Sådana tredjepartsleverantörer kan från tid till annan ändra, begränsa, avbryta eller upphöra med sina tjänster, API:er, tekniska gränssnitt eller kommersiella villkor.

När sådana förändringar väsentligen påverkar Tjänstens funktionalitet, tillgänglighet eller kostnadsstruktur får Leverantören ändra, ersätta eller upphöra med den berörda delen av Tjänsten i den utsträckning som rimligen är nödvändig.

Sådana förändringar ska inte utgöra ett avtalsbrott förutsatt att Tjänstens övergripande funktionalitet inte väsentligen minskas eller att Leverantören, när detta rimligen är praktiskt möjligt, erbjuder ett kommersiellt rimligt alternativ.

#### 5.14 Inspelning och övervakning av kommunikation

När Tjänsten eller AI-tjänsterna möjliggör inspelning, transkribering, övervakning eller analys av samtal, möten, meddelanden eller annan kommunikation är Kunden ensam ansvarig för att säkerställa att sådan användning sker i enlighet med alla tillämpliga lagar och regler, inklusive dataskyddslagstiftning, telekommunikationslagstiftning, arbetsrätt och tillämpliga krav på samtycke eller information. Kunden ska säkerställa att alla nödvändiga meddelanden, policyer och samtycken inhämtas från slutanvändare, anställda, kunder eller andra deltagare i kommunikation när detta krävs enligt tillämplig lag. Leverantören ansvarar inte för Kundens underlätenhet att uppfylla sådana rättsliga krav.

#### 5.15 Användning av AI-tjänster i reglerade sammanhang

AI-tjänsterna är allmänna verktyg som är avsedda att stödja kommunikations- och verksamhetsflöden. Om inte annat uttryckligen har avtalats skriftligen är AI-tjänsterna inte utformade, avsedda eller godkända för att användas som ensam grund för beslut som får rättsliga följder för individer eller på liknande sätt väsentliga följder i den mening som avses i tillämplig lag. Kunden får inte använda AI-tjänsterna i reglerade eller högriskpräglade sammanhang, inklusive men inte begränsat till kreditvärdighetsbedömningar, anställningsbeslut, hälso- och sjukvårdsdiagnostik, brottsbekämpande beslut eller andra sammanhang där automatiserade beslutsystem omfattas av särskilda regulatoriska krav, om inte Kunden självständigt säkerställer full efterlevnad av alla tillämpliga rättsliga skyldigheter. Leverantören ansvarar inte för Kundens användning av AI-tjänsterna i sådana sammanhang.

### 6. OPERÄTÖRER OCH OPERÄTÖRSTJÄNSTEN SÄRSKILT

#### 6.1 Ramverk för Operatörstjänsten

Tjänsten utgör en telefonplattform som gör det möjligt för Kunden att använda teleoperatörstjänster i kombination med Tjänstens funktionalitet.

Operatörstjänster kan tillhandahållas antingen:

- av Leverantörens i egenskap av mobil virtuell nätoperatör (MVNO), varvid tjänsterna levereras med användning av infrastruktur som drivs av en underliggande grossistoperatör, eller
- av en oberoende teleoperatör som utgör Tredje part och med vilken Kunden har ingått ett separat operatörsavtal.

Respektive operatör ansvarar för driften, kapaciteten och tillgängligheten i sitt elektroniska kommunikationsnät.

När Leverantören tillhandahåller Operatörstjänster i egenskap av MVNO ansvarar Leverantören fortsatt gentemot Kunden för tillhandahållandet av sådana Operatörstjänster i enlighet med Avtalet. När Kunden avtalar direkt med en oberoende operatör som utgör Tredje part ska den operatören ensam ansvara för sitt nät och sina operatörstjänster.

Operatörstjänster och elektroniska kommunikationsnät kan omfattas av tillämplig telekommunikationslagstiftning, inklusive direktiv (EU) 2018/1972 om inrättande av den europeiska kodexen för elektronisk kommunikation (EECC), nationell telekommunikationslagstiftning och beslut från behöriga tillsynsmyndigheter. Kunden är medveten om att tillhandahållandet av sådana tjänster kan påverkas av regulatoriska krav som gäller för teleoperatörer och nätleverantörer.

#### 6.2 Ändringar av operatörsalternativ

Leverantören får lägga till eller upphöra med operatörsalternativ under Avtalets löptid. Om en sådan ändring väsentligen påverkar Kundens avtalade Operatörstjänst ska Leverantören ge rimligt förhandsmeddelande och, när det är tillämpligt, erbjuda ett kommersiellt rimligt alternativ.

#### 6.3 Bemyndigande för administrativa åtgärder

Kunden bemyndigar Leverantören eller en utsedd part att på Kundens vägnar utföra administrativa åtgärder avseende beställning, ändring och underhåll av Operatörstjänsten, uteslutande i syfte att genomföra Avtalet.

#### 6.4 Bemyndigande avseende nummerportering

Genom att underteckna Avtalet bemyndigar Kunden Leverantören att företräda Kunden i alla frågor om nummerportering gentemot vald operatör i den utsträckning som krävs enligt tillämpliga operatörsrutiner.

#### 6.5 Nekad nummerportering eller rätt att behålla nummer

Leverantören och/eller vald operatör förbehåller sig rätten att neka portering eller bibehållande av befintliga telefonnummer. Vid beställning ska Kunden ange om befintliga fasta och/eller mobila nummer ska behållas. Sådan portering är normalt möjlig, men Leverantören kan inte garantera att den valda operatören kommer att godkänna porteringsbegäran. Avslag kan bero på regulatoriska krav eller operatörskrav.

#### 6.6 Nummerportabilitet och operatörsberoende

Nummerportabilitet är beroende av tillämpliga telekommunikationsregler, operatörsrutiner och tekniska processer som administreras av underliggande nätoperatörer eller porteringsmyndigheter. Leverantören kan inte garantera att en porteringsbegäran kommer att godkännas, genomföras inom en viss tidsfrist eller utföras utan avbrott i Tjänsten.

Leverantören ansvarar inte för förseningar, avslag, routingsproblem eller tillfälliga avbrott i Tjänsten som uppstår till följd av nummerporteringsprocesser som administreras av andra teleoperatörer eller relevanta myndigheter.

#### 6.7 Avvikelse från standardkonfiguration för operatör

När Kunden väljer en viss operatör eller teknisk konfiguration som avviker från Leverantörens standardkonfiguration kan pris eller funktionalitet påverkas. Sådana väsentliga avvikelser ska anges i Avtalet eller i tillämpliga Särskilda villkor.

#### 6.8 Ansvar för operatör som utgör Tredje part

När Kunden avtalar om Operatörstjänster direkt med en operatör som utgör Tredje part ansvarar den operatören för dessa tjänster. Leverantören ansvarar inte för fullgörandet av tjänster som tillhandahålls direkt av sådan Tredje part.

Tjänstens funktionalitet kan påverkas av externa faktorer såsom nätverkstäckning, geografiska förhållanden, byggnadsegenskaper, Kundens utrustning och allmänna nätförhållanden.

#### 6.9 Nummerpresentation utanför Sverige

Nummerpresentation vid användning utanför Sverige hanteras på olika sätt beroende på vald operatör, abonnemangstyp och internationell signalering. Eftersom Leverantören inte fullt ut kan påverka sådan signalering lämnas ingen garanti för korrekt nummerpresentation utomlands.

#### 6.10 Leverantörens nät

När Leverantören tillhandahåller Operatörstjänster i egenskap av MVNO sker sådana tjänster genom allmänna elektroniska kommunikationsnät som drivs av Leverantören eller dess underliggande grossistoperatörer ("Leverantörens nät").

När Kunden har ingått ett separat avtal med en annan teleoperatör tillhandahålls sådana operatörstjänster genom den operatörens nät och utgör inte en del av Leverantörens nät.

#### 6.11 SIM-kort för mobila Operatörstjänster

För Operatörstjänster som omfattar mobiltelefoni ska varje användare hos Kunden tilldelas ett SIM-kort som, när det har aktiverats, ger tillgång till de mobila tjänster som omfattas av Avtalet från tid till annan.

#### 6.12 Hantering av SIM-kort och säkerhetskoder

SIM-kort och tillhörande säkerhetskoder (PIN/PUK) ska hanteras på ett sådant sätt att Operatörstjänsten inte kan användas av obehöriga personer.

#### 6.13 Förlust av SIM-kort

Förlust av SIM-kort ska omedelbart rapporteras till Leverantörens supporttjänst genom Leverantörens anvisade supportkanaler i enlighet med punkt 9.7. Efter korrekt anmälan om förlust ska Kunden inte vara ansvarig för rörliga avgifter som uppkommer därefter. Kundens betalningsskyldighet för fasta avgifter och andra delar av Operatörstjänsten ska dock bestå oförändrad. Ersättnings-SIM-kort tillhandahålls mot avgift.

#### 6.14 Telefonnummer och skyddade nummer

Kundens fasta och mobila telefonnummer används för identifiering vid samtalsdebitering. Med skyddat eller hemligt nummer avses att numret inte visas vid utgående samtal, utom vid nödsamtal. Telefonnummer är inte skyddade vid sändning av SMS, MMS eller andra meddelandetjänster. Begäran om skyddat nummer ska göras vid beställning eller därefter meddelas skriftligen till och bekräftas av Leverantören.

#### 6.15 Roaming och Roam Like at Home

När Leverantören tillhandahåller Operatörstjänsten i egenskap av mobil virtuell nätoperatör (MVNO) kan roamingtjänster göras tillgängliga i enlighet med tillämplig telekommunikationslagstiftning, inklusive förordning (EU) 2022/612 om roaming i allmänna mobilkommunikationsnät inom unionen, i dess vid var tid ändrade lydelse ("EU:s roamingförordning"). Tillgängligheten, omfattningen och villkoren för roamingtjänster, inklusive tillämpningen av Roam Like at Home-regimen, inom EU/EES, regleras av tillämpliga Särskilda villkor för mobila Operatörstjänster, Avtalet och tillämplig Prislista. Roamingtjänster är beroende av underliggande telekommunikationsnät och internationella operatörsavtal. Leverantören garanterar inte tjänstens tillgänglighet, täckning eller prestanda utanför Leverantörens nationella nät.

### 7. KUNDENS SKYLDIGHETER

#### 7.1 Allmänt ansvar för användning av Tjänsten

Kunden ansvarar för att Tjänsten och Operatörstjänsten används i enlighet med Avtalet, tillämplig lag och Leverantörens vid var tid gällande instruktioner.

Kunden är medveten om att Leverantörens ansvar enligt Avtalet är begränsat i enlighet med avsnitt 16 och att Leverantören inte ansvarar för skada eller störning i den utsträckning sådan skada eller störning orsakas av Kundens användning av Tjänsten eller av att Kunden inte följer detta avsnitt.

#### 7.2 Kundens IT-miljö och tekniska förutsättningar

Kunden ska utan onödigt dröjsmål informera Leverantören om eventuella brister, begränsningar eller förändringar i Kundens IT-miljö, nätverksinfrastruktur eller andra tekniska förutsättningar som kan påverka funktionaliteten eller leveransen av Tjänsten eller Operatörstjänsten.

Leverantören ansvarar inte för Fel, avbrott eller skada i den utsträckning sådana omständigheter kan hänföras till Kundens IT-miljö, system, nätverk eller utrustning.

#### 7.3 Utrustning som inte tillhandahålls av Leverantören

Kunden ska säkerställa att utrustning som inte tillhandahålls av Leverantören är kompatibel med Tjänsten och Operatörstjänsten.

Leverantören ansvarar inte för Fel eller prestandaproblem som uppstår till följd av utrustning som inte har tillhandahållits av Leverantören.

#### 7.4 Användning av Tjänsten och ansvar för slutanvändare

Kunden ska använda Tjänsten och Operatörstjänsten endast för det avtalade ändamålet och inom den avtalade omfattningen.

Kunden ansvarar för all användning av Tjänsten och Operatörstjänsten, inklusive användning av anställda, konsulter och andra användare som Kunden har gett åtkomst till.

Kunden ska säkerställa att sådan användning inte:

- orsakar väsentlig skada för Leverantören, andra kunder eller Tredje parter
- väsentligen stör eller påverkar Leverantörens nät, system eller tjänster, eller
- strider mot tillämplig lag eller regulatoriska krav.

Leverantören ansvarar inte för skada eller störning i den utsträckning sådan skada eller störning orsakas av Kundens eller dess slutanvändares användning av Tjänsten i strid med Avtalet.

#### 7.5 Obehörig eller otillbörlig användning

Kunden ska utan dröjsmål underrätta Leverantören om varje misstänkt eller bekräftad användning av Tjänsten i strid med Avtalet och ska vidta rimliga åtgärder för att säkerställa att sådan användning upphör.

Skada som uppstår till följd av obehörig användning och som kan hänföras till att Kunden inte har uppfyllt denna punkt ska anses hänförlig till Kunden.

#### 7.6 Överlåtelse eller tillgängliggörande för Tredje part

Kunden får inte överlåta, vidarelicensiera eller på annat sätt göra Tjänsten tillgänglig för Tredje part annat än när detta uttryckligen tillåts enligt Avtalet eller med Leverantörens föregående skriftliga samtycke.

Leverantören ansvarar inte för skada eller störning som uppstår till följd av tredje parts användning av Tjänsten i strid med Avtalet.

#### 7.7 Programvara, integrationer och ändringar

Kunden får inte, utan Leverantörens föregående skriftliga godkännande, ändra, integrera med eller på annat sätt påverka programvara, system eller tekniska komponenter som ingår i Tjänsten, Operatörstjänsten eller Leverantörens nät.

Leverantören ansvarar inte för Fel, säkerhetsincidenter eller störningar i Tjänsten i den utsträckning dessa orsakas av obehöriga ändringar, integrationer eller ingrepp från Kunden eller dess användare.

Användning av API:er, integrationer eller automatiserade system ska ske i enlighet med de tekniska begränsningar, hastighetsbegränsningar och användningspolicyer som Leverantören kommunicerar från tid till annan.

#### 7.8 Säkerhet, åtkomstkontroll och hantering av SIM-kort

Kunden ska vidta rimliga säkerhetsåtgärder för att skydda användarinformation, inloggningsuppgifter, lösenord, SIM-kort och säkerhetskoder (PIN/PUK) som är kopplade till Tjänsten och Operatörstjänsten.

Kunden ska utan dröjsmål underrätta Leverantören om varje misstänkt eller bekräftad förlust, kompromettering eller obehörig användning av sådana inloggningsuppgifter, SIM-kort eller säkerhetskoder.

Om inte annat följer av tvingande lag ska all användning av Tjänsten eller Operatörstjänsten som sker med Kundens inloggningsuppgifter eller SIM-kort anses ha utförts av Kunden i den utsträckning sådan användning kan hänföras till att Kunden inte har uppfyllt denna punkt.

#### 7.9 Information och marknadskommunikation

Kunden ska, när så krävs, informera relevanta slutanvändare om att Leverantören kan skicka tjänsterelaterad kommunikation som är nödvändig för tillhandahållande, underhåll eller säkerhet av Tjänsten och Operatörstjänsten.

När Leverantören skickar marknadskommunikation direkt till slutanvändare agerar Leverantören som självständigt personuppgiftsansvarig och ansvarar för att sådan kommunikation sker i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning och marknadsföringslagstiftning.

#### 7.10 Hinder eller försening som kan hänföras till Kunden

Om ett hinder eller en försening vid fullgörandet av Avtalet kan hänföras till Kunden, inklusive Kundens användning av Tjänsten, IT-miljö, utrustning, integrationer, slutanvändare eller tillätenhet att medverka enligt detta avsnitt, ska sådana omständigheter inte utgöra force majeure enligt Avtalet utan i stället anses hänförliga till Kunden.

#### 7.11 Bedräglig, artificiell eller otillbörlig trafik

Kunden får inte använda Tjänsten eller Operatörstjänsten på ett sätt som genererar artificiell, bedräglig, otillbörlig eller annars icke genuin telekommunikationstrafik.

Otillåten användning omfattar bland annat trafikpumpning, artificiell trafikallsträng, robocalling, automatiserade trafikloopar, användning av SIM-boxar, intäktsdelningsupplägg, spam-meddelanden eller andra förfaranden som syftar till att generera telekommunikationstrafik utan legitim slutanvändarsyfte.

Om Leverantören rimligen misstänker att Tjänsten eller Operatörstjänsten används för sådana ändamål får Leverantören omedelbart begränsa, stänga av eller utreda den berörda Tjänsten i enlighet med avsnitt 10. Kunden ska fortsätta ansvara för alla avgifter som uppkommer genom Tjänsten eller Operatörstjänsten och som kan hänföras till Kunden eller dess användare, utom i den utsträckning Kunden visar att sådan trafik uteslutande uppkommit till följd av en säkerhetsbrist som kan hänföras till Leverantören.

Leverantören får införa rimliga tekniska åtgärder som syftar till att upptäcka, förebygga eller begränsa oönskad eller otillbörlig trafik.

#### 7.12 Förbjuden grossist- eller carrieranvändning

Om inte annat uttryckligen har avtalats skriftligen får Kunden inte använda Tjänsten eller Operatörstjänsten i syfte att tillhandahålla telekommunikationstjänster, samtalstermineringstjänster, meddelandeaggregeringstjänster eller liknande tjänster till Tredje parter på kommersiell basis.

Tjänsten får inte användas som del av en carrierlösning, grossistplattform för telekommunikation, trafikaggregeringstjänst eller liknande högvolyms tjänst för kommunikation som är avsedd för vidareförsäljning eller vidaredistribution.

Om Leverantören rimligen bedömer att Tjänsten används på sådant sätt utan föregående skriftligt avtal får Leverantören begränsa den aktuella användningen, migrera Kunden till en lämplig kommersiell modell eller stänga av den berörda Tjänsten i enlighet med Avtalet.

#### 7.13 Utredning av missbruk

När Leverantören rimligen misstänker missbruk av Tjänsten, säkerhetsbrister, bedrägeri, otillbörlig trafik eller överträdelser av tillämplig lag eller Avtalet får Leverantören utreda sådana aktiviteter och vidta rimliga tekniska och operativa åtgärder för att upptäcka, förebygga eller begränsa sådant missbruk. Sådana åtgärder kan omfatta analys av trafikmönster, systemloggar, metadata och operativa uppgifter som genereras genom användning av Tjänsten.

V varje sådan utredning ska genomföras i enlighet med tillämplig lag och, när det är relevant, Personuppgiftsbehandlingsavtalet (DPA).

#### 7.14 Efterlevnad av sanktioner och exportregler

Kunden får inte använda Tjänsten i strid med tillämpliga exportkontrollregler, sanktionsbestämmelser eller handelsrestriktioner som har utfärdats av Europeiska unionen, Förenta nationerna, Förenta staterna eller annan behörig myndighet.

Kunden försäkras och garanteras att varken Kunden eller dess slutanvändare omfattas av sanktioner som skulle förhindra tillhandahållandet eller användningen av Tjänsten enligt tillämplig lag.

## 8. PRISER OCH FAKTURERING

### 8.1 Avgifter enligt Avtalet

Kunden ska betala de avgifter som anges i Avtalet, inklusive eventuella avgifter som anges under "Särskilda villkor" eller i den kommersiella kalkyl som utgör en del av Avtalet.

Om avgifter inte uttryckligen anges i Avtalet ska sådana avgifter betalas i enlighet med Leverantörens standardprislista som gäller för den aktuella Produkten eller Tjänsten vid tidpunkten för beställningen. Tillämplig Prislista utgör en integrerad del av Avtalet.

### 8.2 Fakturering av avgifter och Produkter

Engångsavgifter som avser Tjänsten ska faktureras vid Avtalets ingående eller vid beställning, om inte annat uttryckligen avtalas.

Löpande avgifter för Tjänsten ska faktureras kvartalsvis i förskott.

Produkter ska faktureras vid beställning.

Avgifter för tjänster som utförs på Kundens begäran ska faktureras i samband med leveransen av sådana tjänster.

### 8.3 SMS-funktionalitet

Tjänsten omfattar SMS-funktionalitet som kan aktiveras för användning genom softphones, webblefoner, applikationer eller webbaserade gränssnitt. Användning av SMS debiteras normalt per meddelande, om inte Kunden abonnerar på en tillämplig SMS-plan.

### 8.4 Tjänster på löpande räkning

Tjänster som inte uttryckligen ingår i Avtalet ska utföras på löpande räkning i enlighet med Leverantörens vid var tid gällande standardprislista.

Sådana tjänster kan omfatta, utan begränsning, systemändringar, kundspecifika installationer, närarbeten, särskilda anslutningar (inklusive VPN, data- eller operatörsåtkomst), tekniskt arbete i driftsmiljöer, kabeldragning samt felsökning eller felutredningar där inget Fel som kan hänföras till Leverantörens bekräftas eller där arbetet inte enligt Avtalet ska utföras utan kostnad.

### 8.5 Avgifter för ytterligare licenser

Om Kunden beställer licenser utöver de kvantiteter som anges i Avtalet ska Leverantören ha rätt att ta ut en avgift per licens i enlighet med de priser som anges i Avtalet eller, i förekommande fall, Leverantörens vid var tid gällande standardprislista vid beställningstillfället.

### 8.6 SIP-anslutningar och justerad användning

SIP-anslutningar som tillhandahålls som en del av Tjänsten kan delas mellan flera kunder utifrån en justerad användningskvot.

Om Kundens användning överstiger en genomsnittlig nivå om tre (3) samtidiga användare per SIP-linje ska Leverantören ha rätt att ta ut ytterligare avgifter i enlighet med tillämplig standardprislista.

Om Kunden överskrider den justerade användningsnivån med mer än femtio (50) procent, eller på annat sätt systematiskt använder Tjänsten på ett sätt som inte överensstämmer med Avtalets avsedda ändamål (inklusive massuppringning, callcenterverksamhet, kampanjer, tävlingar eller annan kommersiell verksamhet som inte har avtalats mellan parterna), får Leverantören införa rimliga användningsbegränsningar och retroaktivt debitera Kunden i enlighet med tillämplig standardprislista.

### 8.7 Avgifter för överutnyttjande

Om Kunden använder licenser, funktioner eller kapacitet utöver vad som har avtalats i Avtalet ska Leverantören ha rätt att retroaktivt debitera sådan användning i enlighet med Leverantörens standardprislista som gällde vid den tidpunkt då överutnyttjandet skedde.

### 8.8 Avgift för pappersfaktura

Avgift för pappersfaktura får tas ut i enlighet med Leverantörens standardprislista. Ingen avgift tas ut för elektronisk faktura.

### 8.9 Betalningstid och dröjsmål

Fakturans förfallodag ska vara tjugo (20) dagar från fakturadatum. Vid sen betalning ska dröjsmålsränta utgå i enlighet med räntelagen. Leverantören har även rätt till ersättning för påminnelse- och inkassokostnader i enlighet med tillämplig lag.

### 8.10 Skatter och avgifter

Alla avgifter anges exklusive mervärdesskatt (moms) och andra tillämpliga skatter eller avgifter.

### 8.11 Invärdningar mot faktura

Invärdning mot faktura ska lämnas till Leverantören skriftligen inom tio (10) dagar från fakturadatum och ange skälen för invärdningen. Den obestrida delen av fakturan ska betalas inom tillämplig betalningstid.

### 8.12 Prisändringar

Leverantören förbehåller sig rätten att ändra priser och avgifter för Tjänsten. Varje prisökning till nackdel för Kunden ska meddelas minst trettio (30) dagar i förväg.

Om Kunden inte accepterar ändringen får Kunden säga upp den berörda Tjänsten genom skriftligt meddelande inom fjorton (14) dagar från mottagandet av sådant meddelande, med verkan från den dag då prisändringen annars skulle ha trätt i kraft.

Om något sådant meddelande inte lämnas ska Kunden anses ha accepterat de ändrade priserna.

### 8.13 Kampanjpriser och rabatter

Om inte annat skriftligen avtalas mellan parterna ska kampanjpriser, rabatter eller särskilda prisvillkor gälla endast under den avtalade avtalsperioden.

När den avtalade perioden löper ut ska tjänsterna automatiskt återgå till Leverantörens standardpriser som gäller vid den tidpunkten, om inte ett nytt avtal eller en förlängning med särskilda prisvillkor har ingåtts. Standardpriserna ska gälla från och med dagen efter utgången av den ursprungliga avtalsperioden och ska därefter kunna justeras i enlighet med detta avsnitt.

### 8.14 Indexjusteringar

Utöver punkt 8.13 får Leverantören justera priser och avgifter en gång per år i enlighet med ett index.

Om inte annat avtalas ska Statistiska centralbyråns konsumentprisindex (KPI, 1980=100) tillämpas.

Indexjustering får göras tidigast sex (6) månader efter Avtalsdatum.

Leverantören ska meddela Kunden om varje indexjustering minst trettio (30) dagar innan den träder i kraft. En indexjustering ger inte Kunden rätt att säga upp Avtalet.

### 8.15 Överlåtelse av rätt till betalning

Leverantören ska ha rätt att överlåta sin rätt till betalning enligt Avtalet till Tredje part.

### 8.16 Påföljder vid utbliven betalning

Om Kunden inte betalar i enlighet med detta avsnitt och sådan underlåtenhet inte avhjälps inom skälig tid efter skriftligt meddelande, ska Leverantören, utöver de rättigheter som följer av tillämplig lag, ha rätt att helt eller delvis begränsa tillhandahållandet av Tjänsten och/eller säga upp Avtalet i enlighet med Avtalets uppsägningsbestämmelser.

Uppsägning på grund av utbliven betalning får endast ske om betalningsdröjsmålet är väsentligt och avser ett betydande belopp, och endast efter att Kunden har getts rimlig möjlighet att rätta dröjsmålet.

Prisändringar enligt punkterna 8.13 och 8.15 ska inte i sig utgöra ett avtalsbrott eller grund för uppsägning. Retroaktivt debitering som sker i enlighet med detta avsnitt och tillämplig Prislista ska inte anses utgöra ett avtalsbrott.

### 8.17 Policy för rimlig användning (FUP)

För att säkerställa ett stabilt, säkert och effektivt tillhandahållande av Tjänsterna för samtliga kunder tillämpar Leverantören en policy för rimlig användning ("FUP").

Kunden ska använda Tjänsten, Operatörstjänsten och tillhörande funktioner på ett sätt som överensstämmer med Tjänstens avsedda ändamål och inom de användningsnivåer, tekniska parametrar eller tröskelvärderna som anges i Avtalet, tillämplig tjänstebeskrivning, Särskilda villkor eller annan dokumentation som utgör en del av Avtalet.

Om Kundens användning väsentligen överstiger sådana användningsnivåer eller på annat sätt avviker från vad som rimligen kan anses vara normal eller avsedd användning av Tjänsten, ska Leverantören ha rätt att vidta proportionerliga och rimliga åtgärder för att skydda Tjänstens integritet och prestanda. Sådana åtgärder kan bland annat omfatta:

- tillfälliga användningsbegränsningar eller kapacitetsbegränsningar
- debitering av ytterligare avgifter i enlighet med tillämplig Prislista, eller
- krav på att Kunden migrerar till en lämplig tjänstplan eller kapacitetsnivå.

Eventuella närmare användningsströsklar, användningsmodeller eller tjänstspecifika regler för rimlig användning kan anges i tillämpliga Särskilda villkor eller tjänstedokumentation för den berörda Tjänsten.

### 8.18 Tolkning av obegränsad användning

När Tjänsten, Operatörstjänsten eller någon del därav beskrivs som "obegränsad" avser en sådan beteckning användning inom normala och rimliga mönster som är förenliga med Tjänstens avsedda ändamål.

"Obegränsad" användning tillåter inte överdriven, automatiserad, icke-mänsklig, storskalig eller kommersiell trafikströmning eller andra användningsmönster som väsentligen överstiger typiskt slutanvändarbeteende.

Leverantören förbehåller sig rätten att tillämpa den policy för rimlig användning som anges i punkt 8.17 och att vidta proportionerliga åtgärder, inklusive användningsbegränsningar, ytterligare avgifter eller migrering till en annan tjänstplan, när användningen väsentligen avviker från sådana normala användningsmönster.

## 9. DRIFT OCH SUPPORT

### 9.1 Supportens omfattning

Inom ramen för Tjänsten, och utöver tillgång till Leverantörens serviceportal, tillhandahålls teknisk och administrativ support via e-post, telefon och chatt.

Supporten syftar till att bistå Kunden med frågor som rör funktionalitet, administration och användning av Tjänsten, att vid behov samordna med Leverantörens underleverantörer samt att utföra mindre konfigurationer i Tjänsten.

Supporten omfattar även felsökning av Tjänsten i den utsträckning ett Fel identifieras och kan hänföras till Leverantören.

### 9.2 Tjänster som inte ingår i supporten

Supporten omfattar inte åtgärder som inte direkt avser Tjänsten eller som ligger utanför Leverantörens kontroll, inklusive men inte begränsat till:

- felsökning eller åtgärder som rör Kundens, en Tredje parts eller annan tredjepartsleverantörs infrastruktur
  - support avseende Kundens utrustning, nätverk, brandväggar, konfigurationer eller system som inte tillhandahålls av Leverantören
  - utbildning, rådgivningstjänster, längre möten eller support på plats hos Kunden
  - ändringar eller strukturella arbeten som inte är av mindre omfattning
  - installation, nedmontering eller omstrukturering av växel eller systemarkitektur
  - anpassningar som krävs till följd av nya kundkrav som inte omfattas av Avtalet
- I förekommande fall kan sådana tjänster utföras som separata avgiftsbelagda tjänster och faktureras i enlighet med Leverantörens standardprislista enligt avsnitt 8.

### 9.3 Tillgänglighet för support

Supporten tillhandahålls via de kommunikationskanaler som anges av Leverantören, inklusive e-post, telefon och andra supportgränssnitt som görs tillgängliga för Kunden.

Support tillhandahålls normalt under Leverantörens publicerade supporttider på Arbetsdagar.

Leverantörens aktuella supporttider och kontaktuppgifter finns tillgängliga på Leverantörens webbplats eller via annan av Leverantören angiven kommunikationskanal.

Felanmälningar kan lämnas när som helst via Leverantörens anvisade rapporteringskanaler. Hantering av felanmälningar påbörjas under Leverantörens tillämpliga supporttider.

### 9.4 Avhjälpan av Fel

Leverantören ska vidta rimliga åtgärder för att avhjälpa bekräftade Fel som kan hänföras till Leverantören inom skälig tid.

Om felsökning visar att något Fel som kan hänföras till Leverantören inte föreligger, får Leverantören debitera för utfört arbete i enlighet med avsnitt 8.

### 9.5 Omständigheter som inte utgör Fel

Utan begränsning av definitionen av Fel enligt avsnitt 1.4 ska följande omständigheter inte anses utgöra Fel, inklusive men inte begränsat till problem eller störningar som:

- är av mindre betydelse eller inte i väsentlig mån förhindrar användning av Tjänsten
- orsakas av Tredje part eller omständigheter utanför Leverantörens kontroll
- avser Kundens eller en Tredje parts utrustning, nätverk, konfiguration eller system
- avser operatörstjänster, internetanslutning eller nätverksfunktioner som tillhandahålls av annan operatör än Leverantören
- kan hänföras till täckning, roaming, SIM-kort, låsta terminaler, APN-inställningar eller individuell dataförbrukning
- uppstår till följd av åtaganden som Kunden har gjort gentemot Tredje part
- orsakas av att data eller information förstörs eller ändras av någon annan än Leverantören

### 9.6 Felanmälan och ärendehantering

Felanmälningar hanteras av Leverantörens supportteam och ska lämnas via de kommunikationskanaler som anges av Leverantören.

När en felanmälan tas emot registreras ett ärende i Leverantörens ärendehanteringssystem och Kunden får ett ärendenummer samt statusuppdateringar.

Kunden ska i rimlig utsträckning medverka vid felsökning och tillhandahålla efterfrågad information inom fyrtioåtta (48) timmar. Om inget svar erhålls inom denna tid får Leverantören avsluta ärendet i avvaktan på ytterligare information från Kunden.

## 9.7 Akut operativ kontakt

Vid akuta operativa frågor, såsom spärr av mobilabonnemang eller incidenter som påverkar flera användare, kan Kunden kontakta Leverantören via de akuta kontaktkanaler som Leverantören anvisar.

## 9.8 Information som ska lämnas vid felanmälan

Vid felanmälan ska Kunden, i den mån det är rimligt möjligt, lämna relevant information såsom berörda nummer (A-nummer och B-nummer), tidpunkt och datum då felet uppstod samt en beskrivning av felets art.

## 9.9 Support via Partner

När Tjänsten tillhandahålls via en Partner som ansvarar för leverans, support eller kundprocesser ska Partnern tillhandahålla första linjens support, felanmälan och inledande felsökning i enlighet med tillämpligt partneravtal.

Leverantörens support kopplas in i enlighet med överenskomna eskaleringsrutiner mellan Leverantören och Partnern. Leverantören ansvarar inte för brister i support eller leverans som kan hänföras till Partnerns skyldigheter gentemot Kunden.

## 9.10 Fel relaterade till operatörstjänster

Leverantörens support hanterar inte Fel som kan hänföras till operatörstjänster annat än Operatörstjänster som tillhandahålls av Leverantören i genskap av MVNO. Fel som rör andra operatörstjänster ska hanteras direkt med den aktuella operatören.

## 10. AVSTÄNGNING AV TJÄNST

### 10.1 Grunder för avstängning eller begränsning

Leverantören får tillfälligt stänga av eller begränsa, helt eller delvis, tillhandahållandet av Tjänsten och/eller Operatörstjänsten, inklusive inkommande och utgående kommunikation, om:

- Kunden trots skriftlig påminnelse inte har betalat inom föreskriven tid i enlighet med avsnitt 8
- Kunden använder Tjänsten eller Operatörstjänsten i väsentlig strid med Avtalet, tillämplig lag eller Leverantörens rimliga instruktioner avseende användning, säkerhet eller drift av Tjänsten
- Kunden i övrigt väsentligen bryter mot sina skyldigheter enligt Avtalet
- Kunden inställer sina betalningar, försätts i konkurs, inleder företagsrekonstruktion, träder i likvidation eller annars är påvisbart insolvent, eller när det finns rimliga skäl att anta att det föreligger en väsentlig kreditrisk för Leverantören
- Leverantören är skyldig att vidta sådan åtgärd enligt tillämplig lag, myndighetsföreskrift, beslut från behörig myndighet eller annat bindande krav
- Åtgärden är nödvändig av säkerhets-, drifts- eller bedrägeriförebyggande skäl, inklusive för att skydda Leverantörens nät, Tjänsten, andra kunder eller Tredje part mot skada, missbruk eller obehörig användning

### 10.2 Proportionalitet och förhandsmeddelande

Avstängning eller begränsning enligt punkt 10.1 ska vara proportionerlig i förhållande till den aktuella överträdelsen eller risken och ska inte tillämpas vid mindre överträdelser, förutsatt att överträdelsen avhjälps utan onödigt dröjsmål efter meddelande.

När det är rimligen möjligt och rättsligt tillåtet ska Leverantören underrätta Kunden i förväg om planerad avstängning eller begränsning och ange skälen till åtgärden samt, i förekommande fall, vilka åtgärder som krävs för att avhjälpa situationen.

### 10.3 Effekt av avstängning

En avstängning eller begränsning som genomförs i enlighet med detta avsnitt ska inte i sig anses utgöra ett avtalsbrott från Leverantörens sida och ger inte Kunden rätt till ersättning, prisavdrag eller annan påföljd.

Kundens betalningsskyldigheter enligt Avtalet ska bestå under den period då Tjänsten helt eller delvis är avstängd eller begränsad, i den utsträckning sådan avstängning eller begränsning som hänförs till Kunden eller till omständigheter utanför Leverantörens rimliga kontroll.

### 10.4 Avstängningens tillfälliga karaktär

Avstängning eller begränsning enligt detta avsnitt utgör endast en tillfällig åtgärd och ska inte i sig anses utgöra uppsägning eller hävning av Avtalet. Uppsägning eller hävning av Avtalet regleras uteslutande av de särskilda bestämmelser i Avtalet som avser sådana åtgärder.

## 11. PARTNERS OCH UNDERLEVERANTÖRE

### 11.1 Försäljning genom Partners

Leverantören tillhandahåller Tjänsten både genom direktförsäljning och genom kommersiella Partners, inklusive agenter, återförsäljare och grossist- eller white-label-partners (gemensamt benämnda "Partners").

Om inte annat uttryckligen har avtalats skriftligen ingås Avtalet om Tjänsten uteslutande mellan Kunden och Leverantören, oavsett om Tjänsten har marknadsförts eller förmedlats genom en Partner.

Leverantören ansvarar endast för de delar av Tjänsten som Leverantören är skyldig att tillhandahålla enligt Avtalet. Leverantören ansvarar inte för och ska inte anses vara part i några avtalsförhållanden, åtaganden eller utfästelser mellan Kunden och en Partner som faller utanför Avtalets omfattning.

### 11.2 Ansvarsfördelning med Partners

När Tjänsten tillhandahålls genom en Partner som agerar i eget namn eller ansvarar för vissa leverans-, support- eller kundhanteringsfunktioner ska ansvarsfördelningen mellan Leverantören och sådan Partner regleras i ett separat avtal mellan Leverantören och Partnern.

Kunden är medveten om att vissa kommunikations-, support- eller administrativa funktioner i sådana fall kan hanteras av Partnern. Sådana arrangemang utökar eller ändrar inte Leverantörens skyldigheter utöver vad som uttryckligen anges i Avtalet.

### 11.3 Användning av underleverantörer

Leverantören får anlita underleverantörer för att fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet, inklusive men inte begränsat till drift, infrastruktur, elektroniska kommunikationsnät, plattformstjänster, supportfunktioner och tekniska integrationer.

Leverantören ansvarar gentemot Kunden för sina underleverantörers arbete i relation till Tjänsten som om arbetet utförts av Leverantören själv, med beaktande av de ansvarsbegränsningar som anges i Avtalet.

### 11.4 Underbiträden och dataskydd

I den utsträckning underleverantörer behandlar personuppgifter för Leverantörens räkning i samband med tillhandahållandet av Tjänsten ska sådana underleverantörer agera som personuppgiftsbiträden eller underbiträden i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning.

Leverantören ska säkerställa att lämpliga personuppgiftsbiträdesavtal eller motsvarande arrangemang finns på plats med sådana underleverantörer i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR) och tillämpligt Personuppgiftsbiträdesavtal (DPA) mellan Leverantören och Kunden.

Rätt till godkännande, information och användning avseende underbiträden regleras i DPA.

### 11.5 Användning av Partners och underleverantörer

Leverantörens användning av Partners eller underleverantörer påverkar inte Leverantörens rättigheter enligt Avtalet och begränsar inte Leverantörens rätt att själv utföra hela eller delar av sina skyldigheter enligt Avtalet.

## 12. ANSVAR, TILLGÄNGLIGHET OCH UNDERHÅLL

### 12.1 Mål för tillgänglighet

Leverantören eftersträvar att tillhandahålla Tjänsten med en tillgänglighet om 99,8 procent per kalendermånad.

Med tillgänglighet avses den procentandel av tiden då Tjänstens kärnfunktionalitet är i drift och tillgänglig för Kunden, exklusive Operatörstjänsten och andra komponenter eller omständigheter som undantas enligt detta avsnitt.

Tillgängligheten beräknas enligt följande formel:

Tillgänglighet = (Total tid per kalendermånad – tid då Tjänsten varit otillgänglig) / Total tid per kalendermånad

## 12.2 Externa beroenden

Kunden är medveten om att Tjänstens prestanda och tillgänglighet kan vara beroende av externa system och infrastruktur som inte kontrolleras av Leverantören, inklusive men inte begränsat till internetanslutning, telekommunikationsnät, programvara från Tredje part, webbbläsare, operativsystem och andra tekniska miljöer som används av Kunden.

Leverantören ansvarar inte för begränsningar, avbrott eller reducerad prestanda i Tjänsten i den utsträckning sådana omständigheter kan hänföras till sådana externa system eller infrastrukturer.

## 12.3 Kundens nätverksmiljö

Tjänstens prestanda och kvalitet, inklusive funktioner för röst- och realtidskommunikation, kan vara beroende av Kundens nätverksmiljö, internetanslutning, bandbredd, latens, brandväggskonfiguration, säkerhetspolicyer och andra tekniska förhållanden utanför Leverantörens kontroll.

Leverantören garanterar inte Tjänstens prestanda när Kundens nätverksmiljö, utrustning eller konfiguration avviker från Leverantörens dokumenterade tekniska krav eller rekommenderade konfigurationer.

Leverantören ansvarar inte för reducerad tjänstekvalitet, avbrott eller försämrad prestanda i den utsträckning sådana omständigheter kan hänföras till sådana nätverksförhållanden hos Kunden.

## 12.4 Mätning av tillgänglighet

Tjänstens tillgänglighet mäts med hjälp av Leverantörens interna övervakningssystem och driftsloggar. Övervakningsdata, mätningar eller rapporter som genereras av Kunden eller av övervakningsverktyg från Tredje part ska inte användas som enda grund för att fastställa Tjänstens tillgänglighet eller beräkna servicekrediter enligt Avtalet.

## 12.5 Information om driftstatus

Information om Leverantörens driftstatus och kända tjänsteavbrott görs tillgänglig via Leverantörens statussida eller annan kommunikationskanal som Leverantören anvisar.

## 12.6 Servicekrediter vid reducerad tillgänglighet

Om tillgängligheten understiger den nivå som anges i punkt 12.1 och Leverantören ansvarar för felet enligt Avtalet har Kunden rätt till en servicekredit som dras av på nästkommande faktura, beräknad på månadsavgiften för den berörda Tjänsten enligt följande:

Tillgänglighet under en kalendermånad – Servicekredit

99,8 % – 99,7 % 5 %

99,7 % – 99,6 % 10 %

99,6 % – 99,5 % 15 %

99,5 % – 99,4 % 20 %

Under 99,4 % 25 %

Servicekrediter utgör Kundens enda och exklusiva rättsmedel vid reducerad tillgänglighet, om inte annat följer av tvingande lag.

## 12.7 Villkor för servicekrediter

Servicekrediter enligt detta avsnitt beviljas endast om:

- Felet kan hänföras till Leverantören
- Felet utgör ett Fel enligt definitionen i Avtalet
- Omständigheterna inte omfattas av något undantag enligt Avtalet

## 12.8 Planerat underhåll

Kunden är medveten om att Leverantören löpande genomför planerat underhåll, uppdateringar och systemarbete för att säkerställa Tjänstens funktionalitet, säkerhet och kvalitet. Leverantören får utföra sådant arbete utan föregående meddelande på vardagar mellan kl. 20.00 och 05.00 samt på lördagar och söndagar. Större planerat underhåll ska, när det är rimligen möjligt, föräggas till dessa tider.

## 12.9 Underhåll utanför planerade tidsfönster

Om planerat underhåll måste utföras utanför de tidsfönster som anges i punkt 12.8 ska Leverantören, när det är rimligen möjligt, underrätta Kunden minst två (2) veckor i förväg.

## 12.10 Undantag från beräkning av avbrottsid

Avbrott eller begränsningar i Tjänsten som beror på följande omständigheter ska inte anses utgöra avbrottsid vid beräkning av tillgänglighet enligt detta avsnitt:

- Planerat eller akut underhåll som utförs i enlighet med detta avsnitt
- Avstängning eller begränsning av Tjänsten enligt avsnitt 10
- Omständigheter som kan hänföras till Operatörstjänsten, underliggande telekommunikationsnät eller infrastruktur från Tredje part
- Kundens användning av Tjänsten, IT-miljö, integrationer eller utrustning
- Force majeure-händelser eller åtgärder från behöriga myndigheter

## 12.11 Utveckling av Tjänsten

Leverantören får från tid till annan uppdatera, ändra, ersätta eller förbättra Tjänsten för att upprätthålla funktionalitet, säkerhet, prestanda, interoperabilitet eller efterlevnad av tillämplig lag eller regulatoriska krav. Sådana ändringar kan omfatta uppdateringar av programvara, tekniska komponenter, gränssnitt, integrationer eller infrastruktur som används i samband med Tjänsten.

Förutsatt att Tjänstens övergripande funktionalitet inte väsentligen minskas ska sådana ändringar inte anses utgöra avtalsbrott.

## 12.12 Säkerhetsstandarder

Leverantören ska upprätthålla lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda säkerheten, konfidentialiteten, integriteten och tillgängligheten i Tjänsten och Kunddata, med beaktande av Tjänstens natur, de risker som föreligger samt tillämpliga branschstandarder.

Ytterligare information om säkerhetsåtgärder avseende behandling av personuppgifter framgår av tillämpligt Personuppgiftsbiträdesavtal (DPA).

## 13. KUNDDATA OCH BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

### 13.1 Kunddata

På Leverantörens begäran ska Kunden tillhandahålla sådan information som rimligen krävs för att Leverantören ska kunna tillhandahålla Tjänsten i enlighet med Avtalet ("Kunddata"). Kunddata kan omfatta teknisk och administrativ information om Kundens organisation, användare, kommunikationslösningar och systemkonfiguration.

Kunden ansvarar för att säkerställa att den Kunddata som lämnas till Leverantören är korrekt, fullständig och uppdaterad samt att Leverantören har rätt att behandla sådan Kunddata i enlighet med Avtalet och tillämplig lag.

### 13.2 Roller enligt dataskyddslagstiftning

Parterna är medvetna om att personuppgifter kan behandlas i samband med tillhandahållandet av Tjänsten. Beroende på omständigheterna kan Leverantören agera antingen som självständig personuppgiftsansvarig eller som personuppgiftsbiträde för Kundens räkning i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning, inklusive förordning (EU) 2016/679 (GDPR).

För personuppgifter där Leverantören agerar personuppgiftsansvarig gäller Leverantörens integritetspolicy. När Kunden är personuppgiftsansvarig och Leverantören behandlar personuppgifter för Kundens räkning ska sådan behandling ske i enlighet med Avtalet och tillämpligt Personuppgiftsbiträdesavtal (DPA).

### 13.3 Ändamål med personuppgiftsbehandling

Leverantören behandlar Kunddata och personuppgifter endast i den utsträckning det är nödvändigt för att:

- tillhandahålla, administrera, driva, underhålla och supportera Tjänsten
- säkerställa drift, säkerhet, övervakning och felsökning av Tjänsten
- uppfylla rättsliga skyldigheter enligt tillämplig lag, regulatoriska krav eller beslut från behöriga myndigheter
- hantera fakturering, betalning och administration av kundrelationen

Personuppgifter som behandlas av Leverantören för Kundens räkning ska inte användas för Leverantörens egna självständiga ändamål, inklusive produktutveckling eller modellträning, om inte sådan användning grundar sig på Kundens dokumenterade instruktioner, krävs enligt tillämplig lag eller avser uppgifter som har anonymiserats på ett sådant sätt att de inte längre utgör personuppgifter. Ytterligare information om behandling av personuppgifter regleras i tillämpligt Personuppgiftsbiträdesavtal (DPA) och Leverantörens integritetspolicy.

### 13.4 Behandling för marknadsföringsändamål

När Leverantören marknadsför sina egna Produkter och Tjänster till Kunden eller Kundens representanter agerar Leverantören som självständig personuppgiftsansvarig och sådan behandling regleras av Leverantörens integritetspolicy.

När Leverantören utför marknadskommunikation för Kundens räkning agerar Leverantören som personuppgiftsbiträde och behandlar personuppgifter endast enligt Kundens dokumenterade instruktioner i enlighet med tillämpligt Personuppgiftsbiträdesavtal (DPA) och när detta uttryckligen har avtalats mellan parterna.

### 13.5 Utlämnande till myndigheter

Kunddata, trafikdata och annan information som behandlas inom ramen för Tjänsten kan lämnas ut till behöriga myndigheter, inklusive brottsbekämpande myndigheter eller tillsynsmyndigheter, när Leverantören är rättsligt skyldig att göra detta enligt tillämplig lag eller bindande beslut från sådan myndighet.

Sådant utlämnande ska inte anses utgöra ett brott mot Avtalet. När det är rättsligt tillåtet ska Leverantören utan onödigt dröjsmål informera Kunden om en sådan begäran eller ett sådant utlämnande.

### 13.6 Radering eller återlämnande av personuppgifter

Vid upphörande eller uppsägning av Tjänsten ska personuppgifter som behandlas av Leverantören för Kundens räkning återlämnas eller raderas i enlighet med bestämmelserna i tillämpligt Personuppgiftsbiträdesavtal (DPA).

### 13.7 Behörig kontaktperson

Kunden ska utse en behörig kontaktperson som ska fungera som Leverantörens primära kontaktpunkt i frågor som rör Tjänsten, inklusive installation, drift, felavhjälpning och samordning av Kunddata. Information som lämnas av Leverantören till den utsedda kontaktpersonen ska anses ha mottagits av Kunden. Om Kunden har verksamhet på flera geografiska platser får Kunden vid behov utse regionala kontaktpersoner.

### 13.8 Säkerhetsincidenter

Leverantören ska införa rimliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda säkerheten och integriteten i Tjänsten.

Om Leverantören får kännedom om en väsentlig säkerhetsincident som påverkar Tjänsten ska Leverantören vidta rimliga åtgärder för att utreda och begränsa effekterna av incidenten.

När incidenten väsentligen påverkar Kundens användning av Tjänsten ska Leverantören underrätta Kunden utan onödigt dröjsmål.

När incidenten avser personuppgifter som behandlas för Kundens räkning ska underrättelse och hantering ske i enlighet med tillämpligt Personuppgiftsbiträdesavtal (DPA).

## 14. SEKRETESS

### 14.1 Konfidentiell information och sekretessåtagande

Vardera parten förbinder sig, under Avtalets löptid och därefter i enlighet med punkt 14.4, att inte utan den andra partens föregående skriftliga samtycke direkt eller indirekt lämna ut till Tredje part eller använda för annat ändamål än fullgörandet av Avtalet någon Konfidentiell information som mottagits från den andra parten i samband med Avtalet.

Med "Konfidentiell information" avses all information av teknisk, kommersiell, operativ eller annan natur, oavsett om den är dokumenterad eller inte, som rimligen kan anses vara konfidentiell, inklusive men inte begränsat till Avtalets innehåll, prisinformation, tekniska specifikationer, systemarkitektur, programvara, dokumentation, affärsprocesser, personuppgifter, Kunddata, Kundinnehåll samt information om Kundens eller Leverantörens verksamhet eller användning av Tjänsten.

För undvikande av missförstånd omfattar Konfidentiell information även information som utbyts i samband med Personuppgiftsbiträdesavtalet (DPA) samt personuppgifter eller Kundinnehåll som behandlas i samband med tillhandahållandet av Tjänsten.

### 14.2 Undantag från sekretess

Sekretessåtagandet enligt punkt 14.1 gäller inte information som:

- a) en part är skyldig att lämna ut enligt tillämplig lag, regulatoriska krav eller beslut från domstol eller myndighet, inklusive skyldigheter enligt lagen (2022:482) om elektronisk kommunikation eller dataskyddslagstiftning
- b) lagligen var känd av den mottagande parten före utlämnandet utan någon sekretessförpliktelse
- c) är eller blir allmänt tillgänglig på annat sätt än genom brott mot Avtalet
- d) lagligen mottas från Tredje part utan någon sekretessförpliktelse

I den utsträckning det är rättsligt tillåtet ska den mottagande parten underrätta den andra parten innan utlämnande sker enligt denna punkt.

### 14.3 Användning av know-how och aggregerad information

Sekretessåtagandet begränsar inte Leverantörens rätt att använda allmän know-how, erfarenhet, statistik eller aggregerad eller anonymiserad information som erhållits genom tillhandahållandet av Tjänsten, förutsatt att sådan användning inte innebär att Kundens Konfidentiella information eller personuppgifter röjs i strid med Avtalet eller tillämplig lag.

Leverantören får lämna Konfidentiell information till sina anställda, ombud, Partners och underleverantörer i den utsträckning det är nödvändigt för att fullgöra Avtalet, förutsatt att dessa omfattas av sekretessförpliktelser som inte är mindre långtgående än de som anges i detta avsnitt.

### 14.4 Sekretessens giltighetstid

Sekretessåtagandet enligt detta avsnitt gäller under Avtalets löptid och under tre (3) år efter att Avtalet har upphört eller sagts upp, om inte en längre sekretessförpliktelse följer av tvingande lag eller av ett separat skriftligt avtal mellan parterna.

## 15. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER OCH ÅGANDERÄTT

### 15.1 Åganderätt till immateriella rättigheter

Alla immateriella rättigheter i och till Tjänsten, inklusive men inte begränsat till programvara, plattformar, gränssnitt, dokumentation, tekniska lösningar, utvecklingar, modifieringar och anpassningar, tillhör Leverantören eller den Tredje part från vilken Leverantören har licensierat sådana rättigheter.

Ingenting i Avtalet ska tolkas som en överlåtelse av några immateriella rättigheter till Kunden. Kunden beviljas en begränsad, icke-exklusiv, icke-överlåtbar och tidsbegränsad rätt att använda Tjänsten enbart i enlighet med Avtalet och tillämplig tjänstedokumentation.

### 15.2 Begränsningar i användningen av Tjänsten

Kunden får inte, utan Leverantörens föregående skriftliga samtycke:

- Kopiera, ändra, bakåtkompilera, dekompilera, demontera eller på annat sätt försöka härleda källkod eller underliggande struktur i Tjänsten
- Vidarelicensiera, överlåta, hyra ut eller på annat sätt göra Tjänsten tillgänglig för Tredje part utom när detta uttryckligen tillåts enligt Avtalet
- Använda Tjänsten på ett sätt som strider mot Avtalets syfte, tillämplig lag eller Leverantörens dokumenterade tekniska eller säkerhetsmässiga krav

### 15.3 Komponenter från Tredje part

I den utsträckning Tjänsten innehåller programvara, tjänster, plattformar eller andra komponenter som tillhandahålls av Tredje part kan sådana komponenter omfattas av licensvillkor eller användningsbegränsningar som fastställs av den aktuella Tredje parten.

K Kundens användning av sådana komponenter ska begränsas till användning som en del av Tjänsten och i enlighet med Avtalet samt eventuella tillämpliga Särskilda villkor eller tjänstedokumentation.

Ingenting i Avtalet ger Kunden några vidare rättigheter till komponenter från Tredje part än de rättigheter som Leverantören har erhållit enligt tillämpliga licensvillkor från sådan Tredje part.

### 15.4 Fysiska produkter och åganderättsförbehåll

Fysiska produkter som levereras till Kunden, inklusive men inte begränsat till telefoner, hårdvara, nätverksutrustning eller andra fysiska enheter, förblir Leverantörens egendom till dess full betalning har erhållits för sådana produkter.

Åganderätten till sådana produkter övergår till Kunden först när samtliga belopp som avser de aktuella produkterna har betalats i sin helhet.

Vid utebliven betalning har Leverantören rätt, i den utsträckning som tillåts enligt lag, att återta produkter som omfattas av åganderättsförbehåll. Sådant återtagande ska inte i sig anses utgöra ett avtalsbrott.

### 15.5 Immateriella rättigheter avseende Operatörstjänsten

Immateriella rättigheter och andra rättigheter avseende Operatörstjänsten, inklusive underliggande telekommunikationsnät, SIM-kort, nummerresurser och operatörsspecifik infrastruktur, tillhör den aktuella teleoperatören eller annan rättighetsinnehavare.

Kunden ges endast de nyttjanderätter som följer av Avtalet, tillämplig lag och tillämpliga operatörsvillkor.

## 16. SKADESTÅND OCH ANSVARSBEGRENSNING

### 16.1 Ansvar för direkt skada

Vardera parten ansvarar för direkt skada som orsakas av den andra parten genom vårdslöshet vid fullgörandet av Avtalet av den parten eller av någon för vilken parten svarar.

Ingen av parterna ansvarar för indirekt skada eller följskada, inklusive men inte begränsat till utebliven vinst, produktionsbortfall, förlust av affärsmöjligheter, förlust av goodwill, förlust av data eller annan indirekt ekonomisk förlust.

### 16.2 Ansvarsbegränsning

Leverantörens sammanlagda ansvar enligt eller i samband med Avtalet under en period om tolv (12) månader är begränsat till ett belopp motsvarande tjugofem (25) procent av de årsavgifter som Kunden har betalat för Tjänsten.

Årsbeloppet ska beräknas utifrån de avgifter som faktiskt betalats under de tolv (12) månader som närmast föregår den händelse som gav upphov till skadan. Om Tjänsten har tillhandahållits under kortare tid ska årsbeloppet beräknas som tolv (12) gånger genomsnittet av de månadsavgifter som betalats under den tid då Tjänsten tillhandahölls.

### 16.3 Reducering av ansvarsbelopp

Det ansvarsbelopp som anges i punkt 16.2 ska reduceras med belopp som har tillerkänts Kunden i form av prisavdrag, rabatter, servicekrediter eller annan ersättning som avser samma Fel, tjänsteavbrott, försening eller händelse som ligger till grund för skadeståndskravet.

Servicekrediter enligt avsnitt 12 ska, när de är tillämpliga, utgöra Kundens enda och exklusiva rättsmedel vid bestående tillgänglighet.

### 16.4 Undantag från ansvarsbegränsning

Begränsningarna i detta avsnitt gäller inte:

- skada som orsakats genom uppsåt eller grov vårdslöshet
- personskada
- ansvar som inte får begränsas enligt tvingande lag
- krav från Tredje part i den utsträckning sådant ansvar inte lagligen kan begränsas

### 16.5 Extern telekommunikationsinfrastruktur

Leverantören ansvarar inte för skador som uppstår till följd av fel, avbrott eller störningar i elektroniska kommunikationsnät, operatörstjänster eller annan infrastruktur som tillhandahålls av annan operatör än Leverantören eller som annars ligger utanför Leverantörens rimliga kontroll.

Detta gäller även åtgärder som vidtas till följd av tillämplig lagstiftning, myndighetsbeslut, säkerhetskrav eller instruktioner från en underliggande nätoperatör.

### 16.6 Tillämpning av ansvarsbegränsningar

Allt ansvar för Leverantören som uppkommer ur eller i samband med Tjänsten eller Avtalet, oavsett om det grundar sig på avtal, skadestånd (inklusive vårdslöshet), lagstadgad skyldighet eller annat, ska omfattas av de begränsningar och undantag som anges i detta avsnitt.

### 16.7 Exklusiv ekonomisk påföljd

Om inte annat följer av tvingande lag ska de ansvarsbegränsningar och undantag som anges i detta avsnitt gälla oavsett vilken rättslig grund som åberopas, vare sig den grundas på avtal, skadestånd (inklusive vårdslöshet), lagstadgat ansvar eller annat, och ska tillämpas i den utsträckning som är tillämplig enligt tillämplig lag.

## 17. FORCE MAJEURE

### 17.1 Force majeure

Leverantören ska vara befriad från ansvar för underlåtenhet att fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet i den utsträckning fullgörandet förhindras, försvåras eller blir oskäligt betungande på grund av omständigheter utanför Leverantörens rimliga kontroll som Leverantören inte rimligen kunde ha förutsett vid Avtalets ingående och vars följder Leverantören inte rimligen kunde ha undvikit eller övervunnit (force majeure).

Force majeure omfattar bland annat krig, krigsliknande händelser, terroristangrepp, sabotage, cyberattacker eller andra allvarliga IT- eller säkerhetsincidenter, brand, översvämning, naturkatastrofer, extrema väderförhållanden, epidemier eller pandemier, arbetskonflikter, lockout, strejker, myndighetsbeslut, lagstiftning, sanktioner, import- eller exportrestriktioner samt Fel, avbrott eller förseningar hos underleverantörer, nätägare eller andra Tredje parter utanför Leverantörens rimliga kontroll.

När Leverantören agerar i egenskap av MVNO omfattar force majeure även omständigheter som påverkar underliggande elektroniska kommunikationsnät eller operatörsinfrastruktur utanför Leverantörens rimliga kontroll.

### 17.2 Konsekvenser av force majeure

Vid force majeure enligt punkt 17.1 är Leverantören befriad från ansvar för skadestånd och andra påföljder på grund av underlåtenhet att fullgöra Avtalet under den tid force majeure-händelsen består. Tiden för fullgörande av Leverantörens skyldigheter ska förlängas i motsvarande mån. Leverantören ska, när det är rimligen möjligt och utan onödigt dröjsmål, skriftligen underrätta Kunden om att en force majeure-händelse har inträffat och, om möjligt, när den upphör.

### 17.3 Uppsägning vid långvarig force majeure

Om en force majeure-händelse varar under en sammanhängande period om minst tre (3) månader och väsentligen påverkar fullgörandet av Avtalet får vardera parten säga upp Avtalet med omedelbar verkan genom skriftligt meddelande.

En sådan uppsägning ska inte anses utgöra avtalsbrott och ska inte ge upphov till någon rätt till skadestånd eller annan ersättning från den andra parten. Parternas skyldigheter att betala för Tjänster som har tillhandahållits före uppsägningen ska dock bestå.

## 18. ÖVERLÅTELSE AV AVTALET

### 18.1 Begränsningar i Kundens rätt att överlåta Avtalet

Kunden får inte utan Leverantörens föregående skriftliga samtycke överlåta, pantsätta eller på annat sätt överföra eller belasta Avtalet eller någon rättighet eller skyldighet enligt Avtalet, helt eller delvis. Varje försök till överlåtelse i strid med detta avsnitt ska vara ogiltigt.

### 18.2 Överlåtelse från Leverantören

Leverantören får överlåta eller på annat sätt överföra Avtalet, helt eller delvis, inklusive eventuella fordringar, till ett Närtstående bolag, efterträdande bolag, finansieringspart eller annan Tredje part utan Kundens samtycke.

En sådan överlåtelse ska inte påverka Kundens rättigheter eller den servicenivå som tillhandahålls enligt Avtalet.

En överlåtelse som sker till följd av fusion, förvärv, företagsomstrukturering eller överlåtelse av i allt väsentligt samtliga Leverantörens tillgångar ska anses vara en tillåten överlåtelse enligt denna punkt och kräver inte Kundens samtycke.

### 18.3 Överlåtelse av enskilda mobilabonnemang

Begäran om överlåtelse av enskilda mobilabonnemang som ingår i Operatörstjänsten ska lämnas skriftligen i enlighet med Leverantörens angivna överlåtelseförfarande och undertecknas av både Kunden och den part som avser att överta abonnemanget.

Överlåtelser träder i kraft först när den har godkänts av Leverantören. Den överlåtande Kunden ansvarar fullt ut för alla avgifter och skyldigheter som avser abonnemanget till dess att sådant godkännande har lämnats.

## 19. AVTALSTID OCH UPSÄGNING

### 19.1 Inkraftträdande och bindningstid

Avtalet träder i kraft när det har undertecknats av Parterna. Bindningstiden ska gälla i enlighet med vad som anges i Avtalet och beräknas från Leveransdatum för respektive Tjänst.

Avgifter, inklusive löpande avgifter, ska betalas från Leveransdatum för respektive Tjänst, om inte annat uttryckligen anges i Avtalet.

### 19.2 Ordinarie uppsägning

Avtalet får sägas upp genom skriftligt meddelande senast sex (6) månader före utgången av den avtalade bindningstiden.

Om Avtalet inte sägs upp i enlighet med ovanstående ska det automatiskt fortsätta att gälla tills vidare med en ömsesidig uppsägningstid om tre (3) månader.

### 19.3 Uppsägning av licenser och abonnemang utöver minimiåtagandet

Licenser och abonnemang som beställts utöver Kundens minimiåtagande ska omfattas av de uppsägningsregler som anges i punkt 2.4.

### 19.4 Kundens rätt till uppsägning med omedelbar verkan

Kunden får säga upp Avtalet med omedelbar verkan om:

- uppsägning uttryckligen är tillåten enligt punkt 8.13 eller någon annan uttrycklig uppsägningsrätt som anges i Avtalet, eller
- Tjänsten i väsentlig mån avviker från vad som har avtalats och Leverantören inte avhjälper sådan avvikelse inom skälig tid efter skriftligt meddelande.

### 19.5 Leverantörens rätt till uppsägning med omedelbar verkan

Leverantören får säga upp Avtalet, helt eller delvis, med omedelbar verkan om:

- Kunden trots påminnelse underlåter att betala en faktura
- Kunden använder Tjänsten i strid med Avtalet och inte avhjälper sådan överträdelse inom trettio (30) dagar efter skriftligt meddelande
- Kunden i övrigt väsentligen bryter mot Avtalet och inte avhjälper sådant avtalsbrott inom trettio (30) dagar efter skriftligt meddelande, eller
- Kunden installerar sina betalningar, försätts i konkurs, inleder rekonstruktion eller likvidation, eller annars är påvisbart insolvent.

### 19.6 Uppsägning på grund av att leverans från Tredje part upphör

Om en programvaruleverantör eller annan Tredje part upphör att tillhandahålla programvara eller tjänster som är nödvändiga för att Leverantören ska kunna tillhandahålla Tjänsten, och detta väsentligen påverkar Tjänsten, har Leverantören rätt att säga upp Avtalet med två (2) månaders uppsägningstid eller att upphöra med de berörda komponenterna.

Sådan uppsägning eller sådant upphörande ska inte ge upphov till rätt till ersättning.

### 19.7 Förtida uppsägning av abonnemang avseende Operatörstjänst

Om Kunden säger upp ett abonnemang som avser Operatörstjänsten före utgången av bindningstiden har Leverantören rätt att debitera samtliga återstående avgifter för bindningstiden samt en administrativ avgift motsvarande femton (15) procent av det återstående beloppet.

### 19.8 Formkrav för uppsägning

Uppsägning ska ske skriftligen och skickas till den adress som respektive part har angett.

### 19.9 Avgifter vid förtida uppsägning

Om Kunden säger upp Avtalet på annat sätt än i enlighet med punkt 19.4, eller om Leverantören säger upp Avtalet enligt punkt 19.5, har Leverantören rätt att fakturera samtliga återstående avgifter för bindningstiden samt en administrativ avgift om femton (15) procent av det återstående beloppet.

### 19.10 Undantag vid brott mot Personuppgiftsbiträdesavtal

Punkt 19.9 ska inte tillämpas när Kunden säger upp Avtalet på grund av Leverantörens väsentliga brott mot Personuppgiftsbiträdesavtalet, om sådant brott inte har avhjälpts inom tillämplig avhjälpandeperiod.

## 20. MEDDELANDEN

### 20.1 Sätt för meddelanden

Meddelanden enligt Avtalet får lämnas via Tjänsten, per e-post, genom en av Leverantören godkänd digital meddelandetjänst, per post eller genom bud.

Meddelanden som enligt Avtalet ska lämnas skriftligen ska skickas per e-post, bud eller post till mottagarens adress eller e-postadress som anges i Avtalet eller som annars senare meddelats skriftligen.

De kommunikationssätt som anges i detta avsnitt får användas för administrativa, avtalsmässiga och operativa ändamål. Operativa meddelanden får även lämnas genom Tjänstens gränssnitt eller Leverantörens angivna kundportal.

Särskilt känslig information eller personuppgifter som omfattas av förstärkt skydd enligt tillämplig dataskyddslagstiftning får inte kommuniceras genom oskyddade kanaler, om inte lämpliga skyddsåtgärder har vidtagits eller utlämnande krävs enligt lag.

### 20.2 När meddelanden ska anses mottagna

Meddelanden som levereras genom bud ska anses mottagna vid leverans.

Meddelanden som skickas per post ska anses mottagna tre (3) Arbetsdagar efter avsändandet.

Meddelanden som skickas per e-post ska anses mottagna den Arbetsdag då e-postmeddelandet skickas, under förutsättning att avsändaren inte har fått ett automatiskt meddelande om att leveransen misslyckats. Operativa meddelanden som lämnas genom Tjänstens gränssnitt, Leverantörens kundportal eller andra överenskomna digitala kommunikationskanaler ska anses mottagna när de har gjorts tillgängliga för Kunden.

### 20.3 Behandling av personuppgifter i meddelanden

I den utsträckning meddelanden eller annan kommunikation enligt detta avsnitt innefattar behandling av personuppgifter ska sådan behandling ske i enlighet med Avtalet, tillämplig dataskyddslagstiftning och, i förekommande fall, Personuppgiftsbiträdesavtalet (DPA).

### 20.4 Företräde för Personuppgiftsbiträdesavtalet vid meddelanderelaterad behandling

När meddelanden eller kommunikation enligt detta avsnitt innefattar behandling av personuppgifter som utförs för Kundens räkning ska sådan behandling regleras av tillämpligt Personuppgiftsbiträdesavtal (DPA). Vid konflikt mellan detta avsnitt och DPA avseende behandling av personuppgifter ska bestämmelserna i DPA ha företräde.

## 21. REKLAMATIONER OCH KRAV

### 21.1 Tidsfrist och form för krav

För att inte förlora rätten att kräva prisavdrag, avgiftsjustering eller skadestånd enligt Avtalet ska Kunden framställa varje krav till Leverantören skriftligen utan onödigt dröjsmål och senast inom en (1) månad från den dag då den omständighet som gav upphov till kravet upptäcktes eller rimligen borde ha upptäckts. Kravet ska innehålla en beskrivning av den aktuella omständigheten, när den uppstod samt, i förekommande fall, relevant supportärendenummer och tillgänglig dokumentation. Om krav inte framställs inom den angivna tidsfristen kan Kunden förlora rätten att göra gällande påföljder med anledning av den aktuella omständigheten, om inte annat följer av tvingande lag.

### 21.2 Reklamation av Produkter

Reklamation av Produkter som köpts genom Leverantören ska göras skriftligen.

Fel som upptäcks vid leverans eller initial installation ska anmälas utan onödigt dröjsmål och, när det är möjligt, senast inom tio (10) Arbetsdagar från leveransen.

I samband med reklamation ska Kunden beskriva felet eller bristen samt, när det är möjligt, hur den uppkom. Produkten ska, när det är rimligen praktiskt möjligt, returneras tillsammans med relevant dokumentation och inköpsbevis till den servicelokal som Leverantören anvisar.

Reklamationer som lämnas efter den initiala reklamationperioden ska hanteras i enlighet med tillämplig tillverkargaranti, gällande returförfaranden och de köpvillkor som gäller från tid till annan. Om inte annat uttryckligen avtalas omfattas Produkter av den tillverkargaranti som gäller för den aktuella Produkten.

## 22. AVTALETS DELBARHET

### 22.1 Ogiltighet av avtalsbestämmelser

Om någon bestämmelse i Avtalet befins vara ogiltig, olaglig eller inte verkställbar av domstol eller behörig myndighet ska sådan bestämmelse, i den utsträckning ogiltigheten, olagligheten eller den bristande verkställbarheten föreligger, anses avskild från Avtalet och inte påverka giltigheten eller verkställbarheten av övriga bestämmelser.

### 22.2 Ersättning av ogiltiga eller icke verkställbara bestämmelser

Parterna ska i god tro ersätta en sådan ogiltig eller icke verkställbar bestämmelse med en giltig bestämmelse som, i största möjliga utsträckning, uppnår det kommersiella syftet med den ursprungliga bestämmelsen.

## 23. HELA AVTALET

### 23.1 Hela avtalet

Avtalet utgör parternas fullständiga reglering av de frågor som omfattas av Avtalet och ersätter alla tidigare diskussioner, förhandlingar, överenskommelser, utfästelser eller avtal, oavsett om dessa varit skriftliga eller muntliga, avseende samma ämne.

### 23.2 Ingen tillit till externa uttalanden

Kunden bekräftar att Kunden inte har förlitat sig på något uttalande, någon utfästelse eller något åtagande som inte uttryckligen framgår av Avtalet när Avtalet ingicks.

### 23.3 Bedrägliga vilseledande uppgifter

Ingenting i detta avsnitt ska begränsa eller utesluta ansvar för bedrägliga vilseledande uppgifter eller annat ansvar som inte får uteslutas enligt tvingande lag.

## 24. ÄNDRINGAR

### 24.1 Ändringar i Avtalet

Ändring eller modifiering av Avtalet är giltig endast om den sker skriftligen och undertecknas eller annars uttryckligen accepteras av behöriga företrädare för båda Parter, om inte annat uttryckligen anges i Avtalet.

## 25. INGEN AVSTÅENDE

### 25.1 Inget avstående genom passivitet eller dröjsmål

Underlåtenhet eller dröjsmål från någon av Parterna att utöva en rättighet eller påföljd enligt Avtalet ska inte anses utgöra ett avstående från sådan rättighet eller påföljd.

### 25.2 Skriftligt avstående krävs

Ett avstående från en rättighet eller påföljd måste ske skriftligen och gäller endast för den specifika omständighet som avståendet avser.

## 26. BESTÄMMELSER SOM SKA FORTSÄTTA ATT GÄLLA

### 26.1 Fortsatt giltighet för vissa bestämmelser

Bestämmelser i Avtalet som till sin natur är avsedda att fortsätta gälla efter uppsägning eller upphörande ska fortsätta att gälla även efter sådan uppsägning eller sådant upphörande, inklusive men inte begränsat till bestämmelser om betalningsskyldighet, immateriella rättigheter, sekretess, ansvarsbegränsning, tvistlösnings samt bestämmelser som reglerar behandling eller skydd av personuppgifter i den utsträckning de är tillämpliga.

## 27. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTLÖSNING

### 27.1 Tillämplig lag

Avtalet och varje tvist, anspråk eller fråga som uppkommer ur eller i samband med Avtalet ska regleras av och tolkas i enlighet med svensk materiell rätt, med undantag för dess lagvalsregler.

### 27.2 Skiljeförfarande

Varje tvist, kontrovers eller anspråk som uppkommer ur eller i samband med Avtalet ska slutligt avgöras genom skiljeförfarande administrerat av Stockholms Handelskammarens Skiljedomsinstitut (SCC).

Anspråk som enbart avser förfallna betalningsförpliktelser och som inte är föremål för en tvist i god tro får, efter den kravställandes partens val, väckas vid allmän svensk domstol.

### 27.3 Regler, säte och språk för skiljeförfarandet

Regler för Förenklad Skiljeförfarande ska tillämpas, om inte SCC, med beaktande av målets komplexitet, tvisteföremålets värde eller andra relevanta omständigheter, beslutar att Skiljedomsreglerna i stället ska tillämpas.

I sådant fall ska SCC besluta om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän.

Sätet för skiljeförfarandet ska vara Stockholm, Sverige. Språket i skiljeförfarandet ska vara svenska, om inte parterna kommer överens om annat.

### 27.4 Sekretess i skiljeförfarandet

Skiljeförfaranden som inleds enligt detta avsnitt ska vara konfidentiella.

Sekretessförpliktelser ska omfatta all information som lämnas ut under förfarandet, liksom beslut, skiljedomar eller förlikningar som meddelas eller träffas inom ramen för detta.

Sådan information får inte lämnas ut till Tredje part utan den andra partens föregående skriftliga samtycke, utom när utlämnande krävs enligt tvingande lag, regulatoriska skyldigheter, bindande beslut från behörig myndighet eller när det rimligen krävs för att erhålla juridisk, finansiell eller professionell rådgivning.