

## Allmänna Avtalsvillkor E-handelslösning

### 1. Bakgrund

- 1.1 E-Mind AB (Bolaget) är ett företag som tagit fram en E-handelslösning baserad på öppen källkod. Bolaget tillhandahåller denna E-handelslösning för sina kunder (Kunden).
- 1.2 Kunden har beställt en, eller flera, av Bolagets tjänster (Tjänsten) såsom framgår av avtalet (Huvudavtalet) som träffats mellan Bolaget och Kunden och till vilket dessa Allmänna Villkor (Allmänna Villkor) utgör en bilaga.
- 1.3 Dessa Allmänna Villkor skall anses utgöra en integrerad del av Huvudavtalet. I första hand skall eventuella i Huvudavtalet specifika villkor gälla och i andra hand dessa Allmänna Villkor. Huvudavtalet och de Allmänna Villkoren benämns i det följande gemensamt Avtalet.

### 2. Definitioner

- 2.1 Termer och uttryck som används i Avtalet skall ha den betydelse som åsatts dem eller i det fall definition saknas den innebörd som de normalt anses ha av branschfolk.
- 2.2 Indelningen av Avtalet i olika avsnitt och åsättande av rubriker ska inte påverka Avtalets tolkning. Avtalet är utformat på det svenska språket. I det fall Avtalet varit föremål för översättning till annat språk skall all tolkning av Avtalet ske utifrån det svenska språket.
- 2.3 Med följande uttryck menas i detta Avtal:
  - Part Någon av Bolaget eller Kunden
  - Parterna Bolaget och Kunden gemensamt
  - PSP Payment Service Provider, betalväxel, som det också kallas är registrerad och certifierad av kortnätverken för atthantera kortinformation enligt Payment Card Industry Data Security Standard
  - E-Mind Bolaget
  - Databas Elektronisk information som kan utgöra kundförteckning, utbud i webbutik m m.

### 3. Tjänstens innehåll

- 3.1 Den av Kunden valda Tjänsten samt eventuella därför specifika villkor framgår av Huvudavtalet och/eller i särskild till Huvudavtalet bilagd beskrivning av Tjänsten.
- 3.2 Bolaget förbehåller sig rätten att vidtaga förändringar av Tjänsten. Bolaget äger ej rätt att förändra Tjänsten på så sätt att förändringen anses vara till väsentlig nackdel för Kunden utan sådan förändring skriftligen godkänns av Kunden genom tillägg till Avtalet. Om Kunden ej är villig att godkänna sådan förändring äger Kunden rätt att säga upp Avtalet inom femton (15) dagar från det att Kunden informerats om sådan förändring.
- 3.3 Bolaget äger rätt att med nittio (90) dagars varsel upphöra med tillhandahållande av Tjänsten.
- 3.4 Bolaget kan enligt Kundens önskemål utöka Tjänsten med funktion (Funktion) vilken / vilka specificeras i Huvudavtalet och/eller i särskild till Huvudavtalet bilagd beskrivning av Funktionen.
- 3.5 Kunden kan genom Bolagets medverkan ha tecknat avtal med annan part vilken tillhandahåller Funktion enligt 3.4 ovan. Bolaget har inget ansvar för drift, tillgänglighet eller fel och brister i Funktion enligt 3.4 ovan vilken tillhandahålls av annan part än Bolaget.
- 3.6 Tjänsten är normalt i drift 24 timmar per dygn, sju dagar i veckan. Driften är dock under vissa tider oövervakad. Åtgärdande av driftstörning under sådan tid då Tjänsten är oövervakad kan försenas. Kunden äger ej rätt att utöver vad som framgår av punkt 7 nedan rikta krav mot Bolaget på grund av driftstörningar, eller för att Tjänsten inte varit åtkomlig, fungerat tekniskt tillfredsställande eller innehållit fel.
- 3.7 Kunden har tillgång till ett lagringsutrymme om 500 MB för Tjänsten. I det fall detta lagringsutrymme ej är tillräckligt för Kunden äger Bolaget rätt att fakturera Kunden för tillkommande lagringsutrymme. För varje

## Allmänna Avtalsvillkor E-handelslösning

tillkommande Gigabyte i lagringsutrymme äger Bolaget rätt att öka Kundens månads-kostnad med 200 kr.

### 4. Leverans

4.1 Bolagets standardtjänst kan i normalfallet levereras och implementeras med kort varsel. Funktion enligt punkt 3.5 ovan kan vara i drift inom rimlig tid efter att Kunden fullgjort åtaganden med den tredje part vilken tillhandahåller sådan Funktion samt att sådan tredje part givit Bolaget tillgång till nödvändig information för implementering av sådan Funktion.

4.2 Andra tillägg till standardtjänsten levereras och implementeras enligt vad som framgår av Huvudavtalet. Kunden ansvarar för att Bolaget erhåller information eller annat vilket framgår av Huvudavtalet för leverans och implementering av tillägg.

### 5. Utbildning / support

5.1 Inom ramen för implementationen ingår utbildning / support under två (2) timmar för Kundens kontaktperson. Bolagets representant går under utbildningen igenom vad som erfordras för att säkerställa att Kundens kontaktperson klarar att nyttja Tjänsten samt har vetskap om och tillgång till dokumentation avseende Tjänsten.

5.2 Kunden har härutöver möjlighet att köpa utbildningsinsatser från Bolaget enligt aktuell prislista eller enligt vad Bolaget och Kunden i separat avtal överenskommer om.

5.3 Bolaget har support som lämnas via elektronisk kommunikation eller telefon under vardagar mellan 08.30 och 17.00. Kunden är medveten att möjlighet finns att söka svar på frågor via FAQ eller annan dokumentation vilken tillhandahålls av Bolaget och finns tillgänglig på Bolagets hemsida ([www.e-mind.se](http://www.e-mind.se)).

### 6. Kundens ansvar

6.1 Kunden ansvarar för att denne har för tjänsten nödvändiga anslutningar och annan för Tjänsten nödvändig utrustning.

6.2 Kunden är skyldig att vid användande av Tjänsten iakttaga de lagar och regler som är eller kan bli tillämpliga på Tjänsten och dess användande.

6.3 För det fall Kunden bryter mot Avtalet, den verksamhet för vilken Tjänsten används bedrivs på ett olagligt, oseriöst eller undermåligt sätt eller Bolaget annars gör bedömningen att det sammanhang i vilken Kunden använder Tjänsten är anstötligt, olagligt eller på annat sätt olämpligt eller om det är förenat med risk för Bolaget eller tredje man att Kunden fortsätter att använda Tjänsten, äger Bolaget rätt att med omedelbar verkan stänga av Kunden från vidare användning av Tjänsten.

6.4 Kunden äger inte i något fall söka behörig åtkomst till Teknikresurser vare sig dessa är Bolagets eller någon annans, ej heller må Kunden obehörigen använda, förstöra eller förvanska information i Bolagets eller annans Teknikresurser. Kunden får inte heller ta del av eller till utomstående vidarebefordra sådan information som kan anses som unik för Tjänsten som Bolaget tillhandahåller. Bolaget skall inte bli ersättningskyldig för de fall behörig eller obehörig gör intrång i Kundens, Bolagets eller annans Teknikresurser och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar information.

6.5 Kunden garanterar och ansvarar för att information som Kunden tillhandahåller till Bolaget är korrekt samt att den får behandlas på för Tjänsten erforderligt sätt samt att relevanta och erforderliga tillstånd för behandlingen av informationen inhämtas.

6.6 Bolagets policy tillåter inte innehåll eller hänvisningar till innehåll som:

- Beskriver eller visar överfall, trakasserier eller sexuellt utnyttjande av barn,
- Beskriver eller visar sexuella handlingar mellan människor och djur,
- Påverkar barn och unga personer omoraliskt eller skadligt,
- Främjar hat, rasistiskt material eller liknande,
- Kränker andra människor,
- Glorifierar krig och terroristhandlingar

## Allmänna Avtalsvillkor E-handelslösning

- 6.7 Vid brott mot punkt 6.5 ovan äger Bolaget rätt att med omedelbar verkan stänga av Tjänsten samt säga upp Avtalet. Dock ska Bolaget till Kunden påpeka brott enligt punkt 6.5 ovan innan Avtalet kan sägas upp. Sådant påpekande kan ske via elektronisk post och anses vara Kunden tillhanda inom 36 timmar även om Kunden ej besvarat eller på annat sätt visat att mottagande skett av sådant påpekande.
- 7. Bolagets ansvar avseende dröjsmål, brister och fel**
- 7.1 Vid tekniskt avbrott eller annan väsentlig störning eller brist i Tjänsten som inte beror på systemunderhåll, Kunden eller på annan omständighet utanför Bolagets kontroll (Fel) ska Kunden anmäla detta till Bolagets supportavdelning på från tid till annan angivet sätt.
- 7.2 Bolaget åtar sig att åtgärda Fel utan oskäligt dröjsmål efter Kundens felanmälan på det sätt Bolaget finner lämpligast.
- 7.3 För det fall Kunden inte kunnat utnyttja Tjänsten över huvud taget eller endast i liten omfattning på grund av Fel som inte åtgärdats senast arbetsdagen efter Kundens felanmälan, äger Kunden rätt till nedsättning av den månatliga avgiften i förhållande till det antal hela dagar i månaden som Tjänsten ej varit tillgänglig för Kunden. Kunden äger dock inte rätt till ersättning för tid då Tjänsten inte varit tillgänglig på grund av omständighet för vilken Bolaget inte svarar för eller force majeure.
- 8. Prissättning och betalning**
- 8.1 Avgifter för Tjänsten och tillkommande andra tillägg utgår enligt vad som framgår av Huvudavtalet.
- 8.2 Avgift eller ersättning för anpassning och/eller utveckling som ska utföras genom Bolagets försorg utöver vad som framgår av Huvudavtalet eller tillägg till Huvudavtalet utgår i enlighet med för respektive sådan anpassning och/eller utveckling särskild träffad uppgörelse.
- 8.3 Avgiftsändringar ska aviseras till Kunden senast trettio (30) dagar i förväg. Bolaget ska dock ha rätt att med omedelbar verkan höja avgift om höjningen är direkt hänförlig skatt eller liknande statlig pålaga samt vid annan omständighet utanför Bolagets kontroll som väsentligt påverkar Bolagets kostnad för den avtalade tjänsten.
- 8.4 Om Kunden inte kan utnyttja den beställda Tjänsten på grund av omständighet som kan hänföras till denne eller omständighet utanför Bolagets kontroll, ska inte detta befria Kunden från skyldighet att erlagga tillämpliga avgifter.
- 8.5 Betalning ska om inte annat särskilt överenskommits vara Bolaget tillhanda inom tio (10) dagar från mottagande av respektive faktura.
- 8.6 Kundens eventuella invändning mot Bolagets faktura ska göras senast inom tio (10) dagar från dagen för fakturans utställande.
- 8.7 Bolaget äger rätt att stänga av Tjänsten i det fall Kunden ej fullgör betalning för Bolagets faktura i avvaktan på sådan betalning.
- 8.8 Vid försenad betalning av Bolagets faktura äger Bolaget rätt att debitera Kunden dröjsmålsränta enligt räntelagen samt påminnelseavgift och i förekommande fall inkassoavgift.
- 8.9 Alla beställningar är bindande från den dag Kunden undertecknat sådana beställningar eller överenskommelser.
- 8.10 Alla beställningar, tjänster, Funktioner eller Tjänsten i sin helhet anses levererade den dag sådana beställningar finns tillgängliga för Kunden endera där Kunden anvisat eller där Bolaget anvisar Kunden.
- 9. Befrielsegrund**
- 9.1 Part är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt detta avtal

## Allmänna Avtalsvillkor E-handelslösning

om underlåtenheten har sin grund i följande omständigheter

- Myndighets åtgärd, ändrad eller tillkommande lagstiftning,
- Dödsfall,
- Förlust eller förstörelse av data eller egendom eller olyckshändelse av större omfattning.

### 10. Avtalstid

10.1 Detta Allmänna avtalsvillkor träder i kraft samma dag som Huvudavtalet.

10.2 Avtalet gäller under den avtalsperiod som angivits i huvudavtalet. Om Avtalet ej sägs upp av part senast tre (3) månader före avtalstidens utgång förlängs avtalstiden med tolv (12) månader åt gången, varvid motsvarande uppsägningstid gäller.

10.3 Uppsägning av Avtalet ska för att vara giltig ske skriftligen via

- Mail som konfirmerats av Bolaget varvid uppsägningen anses kommit Bolaget tillhanda då Kunden erhållit konfirmation, eller
- Via rekommenderat brev ställt till Bolaget varvid uppsägningen anses kommit Bolaget tillhanda tre (3) dagar efter avlämnande för postbefordran.

### 11. Ändringar och avtalsinnehåll

11.1 Ändringar och/eller tillägg till detta Avtal ska göras skriftligen och undertecknas av parterna för att vara gällande.

11.2 Avtalet med dess bilagor utgör parternas fullständiga reglering av alla frågor som Avtalet berör. Alla skriftliga och muntliga åtaganden och utfästelser som föregått Avtalet ersätts av innehållet i detta Avtal.

### 12. Tillämplig lag och tvistelösning

12.1 Svensk lag ska tillämpas på Avtalet.

12.2 Tvist i anledning av Avtalet ska slutligt avgöras genom skiljedom administrerat vid

Stockholms Handelskammarens Skiljedomsinstitut enligt dessas regler för Förenklat Skiljeförfarande.

12.3 Part äger dock föra fullgörelsetalan vi allmän domstol om klar och förfallen fordran enligt Avtalet.

### 13. Preskription

13.1 För det fall Kunden inte skriftligen och senast inom tre (3) månader, från det att grunden för anspråket blev känd, eller borde varit känd, för Kunden, framställt krav som grundar sig på dröjsmål, fel eller vårdslöshet från Bolagets sida, ska Kundens rätt till talan vara förfallen.

13.2 Anspråk mot Bolaget förfaller om domstols- eller skiljeförfarande enligt punkt 12 inte inleds inom ett (1) år från det att grunden för anspråket blev känd, eller borde varit känd, för Kunden.

### 14. Behörighet för undertecknande

14.1 Genom undertecknandet av Huvudavtalet bekräftar och garanterar de undertecknande personligen att de har behörighet och befogenhet att företräda respektive Part (Kunden eller Bolaget) i den utsträckning som Avtalet fordrar samt att Part inte av någon anledning är förhindrad att ingå Avtalet.

### 15. Databaser

15.1 Kunden äger all information såsom databaser som finns inom Tjänsten.