

TRIVEC VILLKOR FÖR SERVICEAVTAL

V6 Senast uppdaterad: 2021-02-17 av Henrik Larsson Group CRO TRIVEC

Detta serviceavtalsvillkor ("Avtalet") är ett juridiskt avtal mellan TRIVEC SYSTEMS AKTIEBOLAG Organisationsnummer: 556524-8571 i Sverige och den fysiska eller juridiska person ("Kund") som använder eller får tillgång till TRIVEC Produkter antingen i samband med ett betalt abonnemang eller en gratis provperiod.

Läs igenom Avtalet noggrant innan ni godkänner villkoren. Genom att godkänna dessa villkor eller använda TRIVEC-produkten, vad som än inträffar först, samtycker Kunden till villkoren i Avtalet.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. ABONNEMANG AVSEENDE TRIVEC-PRODUKT	2
2. BEVILJANDE AV HYRESLICENS (ABONNEMANG)	2
3. BEGRÄNSNINGAR I HYRESLICENSEN	2
4. AVTALSPERIOD	2
5. AVGIFTER OCH BETALNING	2
6. KONFIDENTIELL INFORMATION.....	3
7. KUNDERS FÖRSÄKRAN OCH GOTTGÖRELSE.....	3
8. INTEGRITET	3
9. ÖVERLÄMNANDE.....	4
10. TREDJEPARTSTJÄNSTER.....	4
11. ANVÄNDNING AV SDK OCH API.....	4
12. UNDERHÅLLSÅTGÄRDER	4
13. UPPSÄGNING OCH AVBROTT	4
14. ANSVARSBEGRÄNSNING	5
15. GARANTIFRISKRIVNING	5
16. ÖVERLÅTELSE OCH UNDERLEVERANTÖRER	5
17. GÄLLANDE LAG, DOMSTOL OCH ADVOKATARVODEN	5
18. GILTIGHET, FORCE MAJEURE, FULLTSTÄNDIGT AVTAL, ÄNDRING.....	6
19. ÖVRIGT	6
20. TRIVECPRODUKTER OCH -TJÄNSTER	6
20.1 SUPPORT.....	6
20.2 LEVERANS	7
20.3 TRIVEC PROGRAMVARA	8
20.4 KÖPT HÅRDVARA.....	8
20.4.1. Begränsad garanti.....	8
20.5 HYRD HÅRDVARA.....	8
21 ÄNDRINGAR.....	8
22 BILAGOR	9

1. ABONNEMANG AVSEENDE TRIVEC-PRODUKT

Kunden accepterar härmed att hyra eller köpa TRIVEC-produkter som återges på webbformuläret om det gäller provanvändning av en Produkt, eller i abonnemangsdokumentationen (dvs. offert eller faktura) ("Abonnemang") som parterna tagit del av i samband med Kundens godkännande av Avtalet. De specifika Produkterna och avgifterna som ska erläggas för sådana Produkter står angivna i Abonnemanget. En Produkt kan omfatta uppdateringar, molnbaserade tjänster, supporttjänster, applikationer eller dokumentation, som alla i tillämpliga fall omfattas av villkoren i Avtalet. TRIVEC kan när som helst lägga till, ändra eller avbryta någon del av Produkterna, förutsatt att ingen sådan ändring väsentligt ökar Kundens skyldigheter eller väsentligt minskar Kundens rättigheter enligt Avtalet. Kunden är ansvarig för alla åtgärder som vidtas enligt Avtalet, oavsett om sådana åtgärder vidtas av Kunden, dess anställda eller en tredje part.

2. BEVILJANDE AV HYRESLICENS (ABONNEMANG)

Under perioden då TRIVEC-lösningar hyrs ger TRIVEC Kunden en begränsad, icke-exklusiv, icke-överförbar, icke-vidarelicensierbar, återkallbar hyreslicens att använda och, då det gäller TRIVEC-produkter som tillåter ytterligare Användare (enligt de Produktspecifika villkoren nedan), att tillåta sådana Användare att använda Produkterna enligt de villkor som anges i Avtalet. Kunden accepterar att alla rättigheter, äganderätter och intresse till och alla immateriella rättigheter i Produkterna, och alla modifieringar, tillägg, dokumentation och andra arbeten associerade med de Produkter som tillhandahålls eller utvecklas av TRIVEC, ägs uteslutande av TRIVEC eller dess licensgivare. Alla rättigheter som inte beviljas Kunden i Avtalet är förbehållna av TRIVEC.

3. BEGRÄNSNINGAR I HYRESLICENSEN

Kunden och Användarna får inte (och får inte tillåta någon tredje part att): (1) överhuvudtaget dekompile, demontera eller på annat sätt *reverse engineer* eller försöka rekonstruera eller detektera källkod, underliggande idéer, algoritmer, filformat eller programmerings- eller interoperabilitetsgränssnitt för Produkterna; (2) sprida virus eller annan skadlig eller fientlig datorkod via eller till Produkterna; (3) delta i något beteende som stör eller hindrar en tredje parts användning och nytta av Produkterna; (4) ta bort produktidentifiering, copyright eller andra upplysningar om Produkterna; (5) sälja, hyra ut, låna ut, tilldela, underlicensiera, bevilja åtkomst till eller på annat sätt överföra eller sprida Produkterna helt eller delvis till tredje part; (6) använda Produkterna för *time sharing*, servicebyrå eller hosting-ändamål eller på annat sätt använda, sälja, underlicensiera, distribuera eller överföra eller tillåta andra att använda Produkterna till förmån för tredje part; (7) modifiera eller inkorporera i/med annan programvara eller skapa ett derivatverk av någon del av Produkterna. (8) använda resultatet eller annan information som genereras av Produkterna för något annat ändamål än vad som avses i Avtalet; (9) använda Produkterna för annat ändamål än Kundens interna verksamhetsbruk; (10) använda obehöriga modifierade versioner av Produkterna, inklusive men inte begränsat till i syfte att skapa en liknande eller konkurrerande produkt eller tjänst eller i syfte att få obehörig åtkomst till Produkterna, eller (11) använda Produkterna på något sätt som strider mot tillämplig lokal, statlig/provinsial, federal och utländsk lagstiftning, inklusive men inte begränsat till lagstiftning som avser integritet, dataskydd och elektronisk kommunikation samt antispylagstiftning. TRIVEC förbehåller sig all rätt till, och, förutom som vad uttryckligen licensieras här, alla rättigheter till Produkterna, alla kopior, derivat och förbättringar därav och all relaterad dokumentation och material.

4. AVTALSPERIOD

Den "Inledande Avtalsperioden" avser det antal månader som anges i Abonnemanget och som börjar den dag ("Aktiveringsdatum") som anges i Abonnemanget (quoten). Generellt är avtalstider för TRIVECs produkter 24 månader med 6 månaders uppsägningstid. Vid utgången av den Inledande Avtalsperioden och om inte annat anges i Abonnemanget, ska Avtalet automatiskt förlängas med en sexmånadersperiod (varje sådan period en "Förlängd Avtalsperiod" och den Inledande Avtalsperioden och alla Förlängda Avtalsperioder tillsammans "Avtalsperiod") tills Avtalet sägs upp av Kunden eller TRIVEC genom skriftligt meddelande till den andra parten minst trettio dagar före utgången av den Inledande Avtalsperioden eller den dåvarande aktuella Förlängda Avtalsperioden, vad än är fallet. När det gäller Produkter som är licensierade på provbasis, ska Avtalets löptid begränsas till provperiodens längd enligt Abonnemanget. Med undantag av vad som anges i Avsnitt 13.1 nedan, kan Kunden inte säga upp Avtalet före utgången av den Inledande Avtalsperioden. Efter utgången av den Inledande Avtalsperioden kan TRIVEC, med sex (6) månaders skriftligt varsel, höja de avgifter som Kunden ska betala enligt Avtalet.

5. AVGIFTER OCH BETALNING

Kunden ska betala TRIVEC de engångsavgifter, års-, kvartals- och/eller månadsavgifter ("Avgifter") som anges i offerten, på de förfallodagar och i den valuta som anges i offerten. Avtalade priser avser priser exklusive moms och andra skatter, om inte annat anges. Faktura skall betalas inom 30 dagar från fakturadatum eller enligt anvisningar på fakturan.

Om leveransuppdraget utförs på löpande räkning ska en timavgift betalas för den tid som krävs för att utföra leveransuppdraget. Då det gäller en faktura på löpande räkning med pristak har Trivec rätt att få betalt en gång i månaden för utfört och rapporterat arbete samt verifierade och godkända kostnader. Fast pris avser den avgift som ska betalas, oavsett hur mycket tid som krävs för Trivec att genomföra uppdraget. Vid fast pris har Trivec rätt till ersättning när arbetet har slutförts eller i enlighet med en överenskommen betalningsplan. I händelse av en förlängning, begränsning eller på annat sätt modifiering av ett av Kunden beställt och godkänt uppdrag, vilket Trivec kan visa medför

kostnadsökningar för Trivec och när parterna har kommit överens om löpande räkning med pristak eller fast pris, ska ett nytt pristak eller fast pris skriftligen överenskommas. Detsamma gäller för ytterligare arbete som Kunden har orsakat genom fel eller försumlighet. I dessa fall har TRIVEC rätt att vidta nödvändiga åtgärder för att slutföra installationen på ett kvalitativt sätt och att debitera kostnaderna till Kunden. Kostnadsersättningar betalas inte om ett fast pris har avtalats. I övrigt betalas kostnadsersättningar endast för kostnader som har verifierats och godkänts av Kunden i förväg. I händelse av resor som beställts av Kunden har Trivec rätt till ersättning för verifierade reskostnader och traktamenten. Ersättning betalas i enlighet med den lokala skattemyndighetens gällande regler för rese- och uppehållskostnader. Konsulten ska resa på det sätt som gynnar Kunden bäst. Övertidsersättning, ersättning för jourtjänst och beredskapstid och extra ersättning för obekväma arbetstid betalas endast om parterna har kommit överens om detta.

Alla betalningar och ytterligare arbeten görs mot faktura. Tjänster enligt tidsredovisning debiteras löpande varje kalendermånad. Om inte annat anges är alla priser i lokal valuta och exklusive moms. Betalningsvillkoren är, om inget annat anges, 30 dagar netto från fakturadatum. Alla abonnemangsvgifter för programvara, hårdvara och ytterligare tjänster faktureras månads-, kvartals- eller årsvis i förskott. Alla hårdvarurelaterade avgifter faktureras när beställningen undertecknas. TRIVEC kan när som helst under en Förlängd Avtalsperiod, och med 30 dagars varsel, höja avgifterna till det aktuella listpriset. TRIVEC förbehåller sig rätten att avsluta abonnemanget och säga upp Avtalet efter 10 dagar om Kunden inte uppfyller sin del av Avtalet, såsom – men inte uteslutande – att betala fakturor. TRIVEC förbehåller sig rätten att debitera extra kostnader för extra administration om Kunden inte betalar i tid. TRIVEC kan årligen tillämpa nya prisjusteringar enligt arbetskostnadsindex för indexering och justering av priser. Information om detta anges på fakturan.

6. KONFIDENTIELL INFORMATION

TRIVEC och Kunden (och dess Användare) ska hålla all information konfidentiell som erhålls från den andra parten – till följd av eller i samband med Avtalet, och som den part som lämnar ut sådan information anser sig ha äganderätt till och/eller anser vara konfidentiell eller, på grund av omständigheterna kring utlämnandet, bör enligt god tro betraktas som egendom med äganderätt och/eller anses som konfidentiell – ("Konfidentiell Information"), ska inte använda sådan Konfidentiell Information annat än i den utsträckning det är nödvändigt för att uppfylla sina respektive skyldigheter enligt Avtalets villkor och giltighetstid. Parterna ska betrakta villkoren i Avtalet som konfidentiella. Parterna kan dock lämna ut sådan information i förtroende till sina omedelbara juridiska och finansiella konsulter om så krävs i den partens normala affärsverksamhet. Oavsett ovanstående, gäller begränsningarna ovan inte (1) information som tidigare varit känd för den mottagande parten utan hänvisning till den informationsutlämnande partens Konfidentiella Information, (2) information som är eller blir allmänt känd på annat sätt än genom en felaktig handling från den mottagande parten, (3) information som på oberoende basis tagits fram av någon av parterna, eller (4) information som måste offentliggöras enligt tillämplig lag. Ovanstående ska inte heller hindra TRIVEC från att använda Kundens namn och/eller varumärke i sitt marknadsförings- och utbildningsmaterial eller i sin Kunddata på ett summerat och anonymiserat sätt.

7. KUNDERS FÖRSÄKRAN OCH GOTTGÖRELSE

Kunden försäkrar och garanterar att, för närvarande och under hela Kontraktperioden, (1) Kunden är fullt bemyndigad att ingå Avtalet och att Kunden och Användarna har full behörighet att använda Produkterna, (2) Kunden och Användarna uppfyller och kommer att fortsätta uppfylla alla tillämpliga lagar och förordningar avseende de av Kundens och Användarnas aktiviteter som är relaterade till Avtalet, inklusive men inte begränsat till integritetslagar; och (3) om Kunden eller dess Användare importerar personlistor till Produkterna i syfte att skicka elektronisk kommunikation (t.ex. e-post, texter) till personer på sådan lista, eller på annat sätt samlar in elektroniska adresser i syfte att skicka ut elektroniska meddelanden, försäkrar Kunden att alla personer på en sådan lista tidigare har accepterat att ta emot elektronisk marknadsföringskommunikation från Kunden och att innehållet i sådan kommunikation från Kunden kommer att uppfylla bestämmelser i tillämpliga lagar och förordningar. Kunden ska gottgöra, skydda och hålla TRIVEC och dess tjänstemän, anställda, ombud och dotterbolag skadelösa från förluster, utgifter, skulder, skador och kostnader, inklusive med inte begränsat till rimliga advokatarvoden (gemensamt "Kostnader"), i den utsträckning sådana Kostnader kan hänföras till Kundens eller dess Användares, anställdas, oberoende konsulter eller dotterbolags överträdelse av åtaganden, garantier eller andra skyldigheter som anges i Avtalet. Kunden och var och en av dess Användare accepterar att följa alla TRIVEC-policyer och alla lagar, regler och förordningar som gäller användningen av Produkterna. Brott mot detta avsnitt kan leda till förlust av funktionalitet, inklusive uppsägning av Kundens konto. Kunden kommer att ersätta TRIVEC för alla kostnader, böter eller skador som TRIVEC ådrar sig på grund av Kundens eller dess Användares underlåtenhet att följa bestämmelserna i detta avsnitt.

8. INTEGRITET

Personuppgifter som vi samlar in om dig är begränsad till uppgifter som ofta finns på visitkort, såsom namn, titel, företag, adress, e-post och telefonnummer. I vissa fall kan vi även be dig om ytterligare information om ditt arbete, till exempel bransch och företagsstorlek.

På vår webbplats använder vi cookies och liknande tekniker för att automatiskt samla in och lagra vissa uppgifter, såsom IP-adresser, region, typ av webbläsare och användningsinformation.

Vi samlar in informationen när du fyller i ett formulär på vår webbplats, till exempel "Boka en demo", "Kontakta mig" eller när du laddar ner någonting.

Du kan besöka vår webbplats utan att lämna några personuppgifter. TRIVEC använder Google Analytics och cookies för att förbättra vår tjänst och för att analysera hur webbplatsen används. Förutom IP-adressen samlar Google Analytics mestadels in anonyma trafikdata såsom uppgifter om webbläsare, enhet och språk. De insamlade uppgifterna används främst för att skapa en översikt över hur webbplatsen används.

Om du väljer att kontakta oss under ditt besök på vår webbplats sparas dina personuppgifter i vårt verktyg för marknadsautomation och i vårt CRM-system. Uppgifterna du lämnar hanteras och lagras för att vi ska kunna kontakta dig och svara på din förfrågan. Vi använder cookies för att bättre förstå dina preferenser, så att vi kan förbättra din användarupplevelse vid framtida besök på vår webbplats. Vi använder också

cookies för att samla in trafik- och kommunikationsdata för statistiska ändamål. Uppgifterna vi samlar in används för att anpassa användarupplevelsen, förbättra vår webbplats och för att förbättra vår kundtjänst.

Vi inkluderar även tredjeparts skript. Dessa skript kan användas för intressebaserad annonsering på andra tjänster (såsom Google, Facebook eller LinkedIn). Informationen vi samlar in kommer inte att säljas, överföras eller avslöjas till något annat företag utan ditt samtycke.

Du kan när som helst dra tillbaka ditt samtycke och radera lagrade cookies. För att göra det söker du efter information om hur du tar bort cookies i respektive webbläsare och följer instruktionerna. Vi använder etablerade metoder i enlighet med gällande lagar och föreskrifter för att skydda personuppgifter, inklusive EU:s dataskyddsförordning (GDPR – General Data Protection Regulation).

Legitimt intresse är den rättsliga grunden för vår behandling av dina personuppgifter och i vissa fall samtycke från dig som besöker vår webbplats. I de fall där samtycke krävs kommer vi att be om det från dig. I andra fall kan den rättsliga grunden för vår behandling av dina personuppgifter vara att vi uppfyller ett avtal med dig, till exempel om du är kund hos oss.

Du har alltid rätt att få tillgång till de uppgifter vi har lagrat om dig. Du kan göra detta genom att kontakta oss via e-post till privacy@TRIVEC.se. Du får då en kopia av de uppgifter vi har om dig. För att göra detta på ett säkert sätt kan vi komma att be dig verifiera din identitet. Vi skickar uppgifterna digitalt till dig om du inte begär något annat.

Om du tror att uppgifterna som vi har lagrat om dig är felaktiga eller inaktuella, kan du kontakta oss på privacy@TRIVEC.se så att vi kan uppdatera uppgifterna. Du kan när som helst få dina uppgifter raderade från våra system och register. Om du vill raderas från våra system och register, kontakta oss på privacy@TRIVEC.se

TRIVECs Integritetspolicy avser uppgifter som samlas in via vår webbplats. Denna version av policyn gäller från 11 november 2020 och till vidare. För frågor angående denna Integritetspolicy kontakta oss på privacy@TRIVEC.se

9. ÖVERLÄMNANDE

Kunden accepterar att allt material som man tillhandahåller TRIVEC – inklusive men inte begränsat till frågor, kommentarer, förslag, idéer, planer, anteckningar, ritningar, originalmaterial eller kreativa material eller annan information angående TRIVEC eller Produkterna, oavsett om sådant material lämnas i e-post, feedbackformulär eller annat format – exklusivt tillhör TRIVEC, utan krav på att bekräfta detta eller kompensera Kunden.

10. TREDJEPARTSTJÄNSTER

Kunden kan besluta att aktivera, få åtkomst till eller använda Tredjepartstjänster (enligt definitionen nedan). Kunden accepterar att åtkomst till och användning av sådana Tredjepartstjänster enbart regleras av villkoren för sådana Tredjepartstjänster, och att TRIVEC inte ansvarar för, och lämnar inga uttalanden om några som helst förhållanden avseende sådana Tredjepartstjänster, inklusive men inte begränsat till, deras innehåll eller hur de hanterar data (inklusive Kundens data) eller något agerande mellan Kunden och leverantören av sådana Tredjepartstjänster, oavsett om sådana Tredjepartstjänster tillhandahålls av en tredje part som är medlem i ett TRIVEC-partnerprogram eller på annat sätt är betraktad som "certifierad" eller "godkänd" av TRIVEC. All Kundens användning av Tredjepartstjänster ska uteslutande ske mellan Kunden och tillämplig tredjepartsleverantör. Kunden avstår oåterkalleligt från alla krav mot TRIVEC avseende sådana Tredjepartstjänster. TRIVEC ansvarar inte för skador eller förluster som orsakas eller påstås orsakas av eller i samband med Kundens aktivering, åtkomst eller användning av sådana Tredjepartstjänster, eller Kundens beroende av integritetspraxis, datasäkerhetsprocesser eller annan policy avseende sådana Tredjepartstjänster. TRIVEC ska underteckna ett Personuppgiftsbiträdesavtal med tillämpliga Parter där så krävs enligt lag. "Tredjepartstjänster" avser tredjepartsprodukter, applikationer, tjänster, programvara, produkter, nätverk, system, kataloger, webbplatser, databaser och information som en eller flera Produkter länkar till, eller som Kunden kan anslutas till eller aktivera i samband med en eller fler Produkter.

11. ANVÄNDNING AV SDK OCH API

TRIVEC erbjuder en SDK för att skapa integrationer för att kunna läsa och skriva från TRIVECS system med hjälp av API. TRIVEC tar INGET ansvar för integrationer gjorda av andra än TRIVEC. TRIVEC tar heller inte ansvar för att funktionaliteten i Trivecs system inte påverkas av användningen av API. Ansvaret ligger hos den som utför integrationen eller på den kund som använder integrationen.

12. UNDERHÅLLSÅTGÄRDER

TRIVEC kan behöva utföra både schemalagda och oplanerade reparationer eller underhåll, eller fixa eller uppgradera Produkten på distans, vilket tillfälligt kan försämra kvaliteten på tjänsterna eller medföra helt eller partiellt avbrott i Produkten. TRIVEC strävar efter att utföra sådana reparationer eller underhåll under tider som orsakar minst störning i Kundens verksamhet. Kunden ska, om så är nödvändigt, samarbeta för att utföra underhålls- eller reparationsarbeten.

13. UPPSÄGNING OCH AVBROTT

Om endera parten i väsentligt avseende bryter mot Avtalet, kan den icke-avtalsbrytande parten säga upp Avtalet genom att skriftligen meddela den avtalsbrytande parten. Sådant meddelande ska, i rimlig detalj, specificera överträdelsens art och inkludera den icke-avtalsbrytande partens avsikt att säga upp Avtalet (en "Uppsägning"). Om överträdelsen inte har avhjälpats inom den period som slutar trettio (30) dagar efter Uppsägningen har mottagits av den avtalsbrytande parten, upphör Avtalet automatiskt. Om Kunden bryter mot några väsentliga bestämmelser

i Avtalet, inklusive licensrestriktionerna under avsnitt 3, betalningsvillkoren under avsnitt 5 eller sekretessbegränsningarna under avsnitt 6, kan TRIVEC – oberoende av vad som anges ovan i detta avsnitt – omedelbart avbryta eller avsluta Kundens användning av Produkterna. Ett sådant avbrott ska inte befria Kunden från några skyldigheter enligt Avtalet eller berättiga Kunden till återbetalning av tidigare betalningar.

TRIVEC kan avbryta Kundens åtkomst till Produkterna omedelbart utan föregående meddelande om TRIVEC, efter eget gottfinnande, anser att (1) sådant avbrott krävs enligt lag; (2) Kunden har brutit mot Avtalet; eller (3) det finns en säkerhets- eller integritetsrisk för Kunden. Alla sådana avbrott i Kundens åtkomst till Produkterna begränsar inte och upphäver inte TRIVECs rätt att avsluta Avtalet eller Kundens åtkomst till Produkterna.

Vid uppsägning av Avtalet ska Kunden upphöra att använda Produkten(-erna). Oberoende därav, begränsar TRIVECs uppsägning av Avtalet inte Kundens skyldighet att betala alla tillämpliga avgifter och begränsar inte TRIVEC från att utöva andra tillgängliga rättsmedel, inklusive föreläggande. Avsnitten 3, 5, 6, 7, 9-14 och 16-20 ska överleva utgången av Avtalet, tillsammans med andra bestämmelser som enligt sina villkor är avsedda att överleva avtalet.

Kunden instämmer och samtycker till att TRIVEC inte har någon kontroll över innehållet i de uppgifter som TRIVEC behandlar på uppdrag av Kunden. Kunden ansvarar för att vidta egna åtgärder för att upprätthålla lämplig säkerhet, skydd och säkerhetskopiering av sin data och programvara, inklusive användning av lämplig säkerhetskopiering och arkivering. Kunden förblir ansvarig för att Kundens klienters personuppgifter hanteras och behandlas korrekt. Kunden instämmer och samtycker till att TRIVEC inte ansvarar för förlust eller förstörelse av Kunddata eller annan programvara. Kunden accepterar att TRIVEC, omedelbart efter Kundens konto och/eller användning av Produkten har avslutats, kan inaktivera Kundens konto och radera Kunddata. Kunden godkänner vidare att TRIVEC inte ska hållas ansvarig gentemot Kunden eller någon tredje part för en uppsägning av Kundens åtkomst till Produkten eller radering av Kunddata.

14. ANSVARSBEGRÄNSNING

TRIVEC och dess dotterbolags sammanlagda ansvar enligt Avtalet ska begränsas till de avgifter som betalats av Kunden under den tremånadersperiod som omedelbart föregår dagen då skadeståndskravet för sådant ansvar först framställdes. Förutom avseende (1) alla uppsåtliga eller avsiktliga överträdelse eller missbruk av någon av TRIVECs, dess dotterbolags eller leverantörens immateriella rättigheter, och (2) Kundens skadeståndsskyldighet enligt Avtalet, till maximalt i den utsträckning som lagen tillåter, ska igen av parterna hållas ansvariga för indirekta, tillfälliga, följdmissiga, speciella, beroende eller straffmässiga skador eller förlorade eller tillskrivna vinster eller royalty, förlorad data eller kostnader för upphandling av ersättningsvaror eller -tjänster, vare sig för avtalsbrott, garanti, skadestånd, lagstadgad rättelseåtgärd, eller någon skyldighet som härrör från villkor på annat sätt, och oavsett om någon av parterna har underrättat eller blivit underrättad om möjligheten till sådan förlust eller skada. Kunden avsägar sig härmed alla påståenden om att dessa undantag fråntar Kunden adekvat gottgörelse. Parterna erkänner att bestämmelserna i detta avsnitt fördelar riskerna enligt Avtalet rättvist dem emellan. Parterna accepterar att begränsningarna i detta avsnitt är av avgörande betydelse för de avgifter som debiteras för att göra Produkterna åtkomliga för Kunden, och att om TRIVEC skulle ta på sig mer ansvar än vad som anges här, skulle sådana avgifter behöva vara betydligt högre.

15. GARANTIFRISKRIVNING

Kunden accepterar att (1) TRIVEC inte kan garantera värdet som genereras genom Produkterna, eller att Produkterna kontinuerligt kommer att vara tillgängliga för användning utan avbrott, och (2) Produkterna tillhandahålls "som de är", på "som tillgängliga"-basis utan några representationer, garantier eller villkor av något slag, och TRIVEC avsägar sig härmed alla förhållanden, åtaganden och alla garantier, vare sig uttryckliga eller underförstådda, som uppstår genom lag eller på annat sätt avseende Produkterna, inklusive men inte begränsat till, (1) underförstådd garanti avseende köpvärdet eller lämplighet för ett visst syfte, (b) underförstådd garanti till följd av prestanda, hanteringsätt eller verksamhetsanvändning, (c) garanti avseende äganderätt eller icke-intrång, eller (d) lagstadgad rättelse.

16. ÖVERLÅTELSE OCH UNDERLEVERANTÖRER

Kunden får inte överlåta några av sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet utan TRIVECs föregående skriftliga medgivande. TRIVEC kan, utan Kundens föregående samtycke, överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet. Med förbehåll för ovanstående, ska bestämmelserna i Avtalet vara bindande för och säkerställa att det är till förmån för, inte bara parterna, utan också för deras efterträdare. TRIVEC har frihet att verkställa hela eller delar av Avtalet genom en eller flera underleverantörer.

17. GÄLLANDE LAG, DOMSTOL OCH ADVOKATARVODEN

I händelse av tvister eller anspråk som härrör från eller relaterar till Avtalet, eller överträdelse eller tolkning därav, ska Avtalet lyda under och tolkas i enlighet med tillämplig lag. Parterna är överens om att tvister ska hänskjutas till jurisdiktionen och domstolarna i Leveranslandet. Se "Tillämplig Lag och Upphandlande Företag" under avsnitt 22.

Varje part avstår härmed från att påtala avsaknad av egen jurisdiktion och osedvanligt forum i samband med att talan väcks vid ovan nämnda domstolar. Om TRIVEC vinner en handling eller ett förfarande (inklusive inkasso) under Avtalet, har TRIVEC rätt att erhålla ersättning från Kunden, utöver alla andra friskrivningar, för sina skäliga advokat- och andra expertarvoden och kostnader som uppstått i samband med sådan handling eller förfarande. Alla anspråk, tvister eller kontroverser (vare sig i avtal eller genom förseelse, i enlighet med stadgar eller föreskrifter, eller på annat sätt, och oavsett om de uppstått tidigare, nu eller i framtiden) som uppstår ur eller i samband med: (a) Avtalet; (b) de tjänster eller den utrustning som tillhandahålls till TRIVEC, (c) muntliga eller skriftliga uttalanden eller marknadsföring eller kampanjer relaterade till Avtalet eller till tjänsterna eller utrustningen; eller (d) de förhållanden som följer av Avtalet (gemensamt "Anspråk") ska uteslutande avgöras genom skiljedomsförfarande, förutom att vardera parten förbehåller sig rätten att begära föreläggande eller annan liknande befrielse vid en domstol inom behörig jurisdiktion för att förhindra en faktisk eller hotade överträdelse, tillgrepp eller kränkning av en parts upphovsrätt,

varumärken, affärshemligheter, patent eller annan intellektuell rättighet. Kunden avstår från alla rättigheter som Kunden har att inleda eller delta i en grupp talan mot TRIVEC avseende ett Anspråk och, i förekommande fall accepterar Kunden också att dra sig ur en grupp talan mot TRIVEC. Skiljedom ska avgöras av en skiljeman i enlighet med de lagar och regler som gäller för kommersiell skiljedom i Stockholm och som gäller vid dagen för meddelandet.

18. GILTIGHET, FORCE MAJEURE, FULLTSTÄNDIGT AVTAL, ÄNDRING

Om en domstol inom behörig jurisdiktion anser att en eller flera av bestämmelserna i Avtalet är ogiltiga, olagliga eller icke-verkställbara i något avseende, ska detta inte påverka giltigheten, lagligheten och verkställbarheten för övriga bestämmelser i Avtalet. Ingen av parterna ska anses ha brutit mot Avtalet eller på annat sätt vara ansvarig för någon försening i eller misslyckande av verkställandet av Avtalet (annat än vad som gäller betalningsskyldighet) på grund av brand, naturkatastrof, olycka, myndighetsagerande, material- eller leveransbrister, fel i transport eller kommunikation av varu- eller tjänsteleverantörer, eller någon annan orsak i den utsträckning det ligger utanför sådan parts skäligen kontroll. Avtalet utgör det fullständiga avtalet och hela förståelsen mellan parterna avseende vad som berörs häri och ersätter alla tidigare eller samtida skriftliga, elektroniska eller muntliga meddelanden, framställningar, avtal eller uppfattningar mellan parterna med avseende härpå. TRIVEC kan ändra Avtalet när som helst genom meddelande till Kunden. Eventuella villkor som förekommer på fram- eller baksidan av en inköpsorder, bekräftelse eller konfirmation som skiljer sig från eller är utöver de som anges i Avtalet är inte bindande för parterna, även om de är undertecknade och returnerade, såvida det inte uttryckligen anges att sådana andra villkor har företräde framför motstridiga villkor i Avtalet.

19. ÖVRIGT

Kunden har granskat, förstått och accepterat villkoren i Avtalet och har antingen konsulterat juridisk rådgivare innan Avtalet undertecknades eller har medvetet avstått från sin rätt att rådgöra med juridisk rådgivare innan sådant undertecknande. Kunden godkänner Avtalet genom att underteckna utkastet digitalt eller med namnteckning.

TRIVEC kan tillhandahålla meddelanden, uttalanden och annan kommunikation till Kunden antingen via e-post, publicering på sin webbplats eller via postgång eller kurir. Bestämmelserna i Avtalet ska inte tolkas till nackdel för den part som författat bestämmelsen.

20. TRIVECPRODUKTER OCH -TJÄNSTER

20.1 SUPPORT

TRIVEC tillhandahåller support för TRIVECs programvara och dess användning enligt villkoren i Avtalet. Alla programvaruabonnemang inkluderar support.

Supportavtalet inkluderar e-post- och telefonsupport i enlighet med den vid varje tidpunkt gällande prislistan. Supporten är öppen helgfri måndag till fredag mellan kl. 08.00 och 17.00. Joursupport är tillgängligt under kvällar och helger uteslutande för allvarliga driftsstörningar som är affärskritiska för systemets funktioner. Endast hos Kunden behörig kontaktperson har rätt att kontakta supporten för att anmäla supportärenden. Utökad support kan beställas och avtalas separat.

Samtliga supportärenden registreras i TRIVECs ärendehanteringssystem och den person som anmäler supportärendet blir fortlöpande informerad via e-post. Kunden godtar och ansvarar för att TRIVEC har åtkomst till Kundens test- och/eller livesystem där felet uppstått. Vid behov ska Kunden bistå TRIVEC med ytterligare beskrivning och information om supportärendet och vid behov även vara behjälplig med att reproducera uppkommit fel.

Alla inkommande supportärenden klassificeras, prioriteras, kategoriseras och allokeras internt av TRIVEC. Samtliga supportärenden klassificeras i olika nivåer enligt nedan. TRIVEC kommer att använda kommersiellt rimliga resurser för att analysera och svara på till all inträffade situationer som uppstår inom följande tidsramar. TRIVEC definierar responstid som den förväntade tid det tar för TRIVEC att börja arbeta med felet efter att det är anmält av Kunden till TRIVEC. Varje anmält supportärende måste vara tydligt definierat och all information som TRIVEC begär måste specificeras. För att supportärenden ska klassificeras som nivå 0 eller nivå 1 krävs även att Kunden, förutom att anmäla supportärendet enligt ovan, även tagit kontakt med TRIVEC per telefon. Supportärenden som anmäls utanför det tidsintervall som anges i andra stycket under detta avsnitt anses ha anmälts påföljande arbetsdag, vilket också är den tidpunkt från vilken responstiden räknas. TRIVEC förbehåller sig rätten att, för varje enskilt supportärende, avgöra om ett supportärende ska omprioriteras, oavsett om hanteringen av supportärendet har påbörjats eller inte.

Nedanstående responstider gäller under ordinarie kontorstider.

Nivå	Definition	Responstid
Nivå 0 - Brädslande	Installationen står stilla och ingen tillgänglig lösning fungerar. Situation som förhindrar kunden att arbeta med processer som rör kärnverksamheten och är absolut nödvändig för det dagliga arbetet	2 timmar
Nivå 1 - Hög	Någon av nedan beskrivna situationer som förhindrar Kunden att arbeta med affärskritiska funktioner men som inte är akut kritiska för det dagliga arbetet: <ul style="list-style-type: none">Funktion i systemet går inte att startaFunktionsfel som påverkar data i databasen eller ger andra funktioner fel grund för beräkningarÖvriga allvarliga fel där det inte finns möjlighet att arbeta runt felet i applikationen	4 timmar
Nivå 2 - Normal	En icke-affärskritisk funktion, exempelvis en allvarigare design- eller responstidssituation.	20-40 timmar
Nivå 3 - Låg	Enklare fel där det finns alternativa vägar att lösa problemet på	40-60 timmar
Nivå 4 - Ny funktionalitet	Önskemål och förslag som Kunden vill delge TRIVEC.	Separat möte

TRIVEC förbehåller sig rätten att, för varje enskilt supportärende, avgöra vilken typ av lösning som ska erbjudas Kunden samt att besluta om ett supportärende ska delas upp i flera olika ärenden med olika prioritet. TRIVEC förbehåller sig också rätten att, för varje enskilt supportärende, avgöra i vilken ordning supportärenden med samma prioritet ska hanteras. Beroende på supportärendets art kan TRIVEC välja att lösa supportärendet på olika sätt, exempelvis genom att hänvisa till en kommande produktversion, erbjuda en temporär eller alternativ lösning eller genom annan åtgärd.

Prioritet	Hantering
Nivå 0 - Brådskanie	Arbetet påbörjas omedelbart och i den ordning de inkommit. Om TRIVET bedömer att en temporär lösning (kan ha negativa konsekvenser för andra processer, men då inte affärskritiska) är den snabbaste vägen för att lösa det akuta problemet så kan TRIVEC välja en sådan lösning. En långsiktig lösning kan då istället komma i en framtida version (kan ha negativa konsekvenser för andra processer, med då inte affärskritiska). Kunden informeras löpande tills felet är löst.
Nivå 1 - Hög	Arbetet påbörjas omedelbart och i den ordning de inkommit. TRIVET arbetar fortlöpande tills ärendet är löst. Kunden informeras löpande.
Nivå 2 - Normal	Klassificeras som normal prioritet efter ärenden med "Nivå 0 och 1" är lösta. Dessa ärenden kommer att hanteras när det är praktiskt möjligt inom rimlig tid. Eftersom Nivå 2-ärenden kan vara design- och responstidsproblem är det naturligt att det kan ta längre tid att lösa dessa ärenden. TRIVEC löser problemen efter hand.
Nivå 3 - Låg	Klassas som lägsta prioritet. TRIVEC kommer att ta hand om Nivå 3-ärenden när tiden tillåter så. Eftersom systemet oftast har alternativa lösningar är det inte säkert att dessa ärenden löses i den befintliga versionen. De kan istället lösas i en framtida systemversion.
Nivå 4 - Ny funktionalitet	Hanteras utanför supportflödet. TRIVEC och Kunden arbetar gemensamt med Nivå 4-ärenden. Det finns ingen angiven tidsram för denna typ av ärenden.

Följande situationer täcks inte av supportavtalet

a) fel i systemet som orsakats av felaktigt handhavande, b) fel som uppkommer på grund av felaktig hårdvara eller felaktig hantering av hårdvara, c) om ändringar har gjorts i systemet, vare sig det rör hård- eller mjukvara, utan TRIVECs medverkan eller godkännande, d) om ändringar i programmet krävs beroende på ändringar i lagstiftning eller andra externa förändringar som TRIVEC inte råder över.

All programvara och/eller kod som tillhandahålls från tredje part och som är integrerad och/eller paketerad med TRIVECs programvara ska hjälpas av respektive tredje part om inget annat överenskommit. Detta gäller även de programvaror, servertillägg, operativsystem och andra applikationer som behövs för att kunna installera och använda TRIVECs Programvara (Systemkrav).

I de fall programvara, applikationer eller andra applikationer från tredje part används för att kommunicera med TRIVECs Programvara, begränsas TRIVEC supportansvar till de dokumenterade integrationsgränssnitten (API) som TRIVEC har utvecklat eller tillhandahållit. Integrationer som har levererats av TRIVEC ingår i Avtalet.

20.2 LEVERANS

Kunden ska ge TRIVEC tillgång till lokaler, utrustning och dokumentation som krävs för utförandet av uppdraget. Kunden ansvarar för att nödvändiga tillstånd, meddelanden och/eller undantag inhämtas för genomförandet av uppdraget. Parterna är överens om att den undertecknade offerten också utgör specifikation för leverans. Parterna är överens om att TRIVEC ibland skriver en specifik arbetsorder för leveranser som måste avtalas mellan parterna.

TRIVEC ska skriftligen meddela Kunden om TRIVEC anser att vissa arbeten eller åtgärder medför en ändring av uppdragets omfattning och därmed en ändring av den överenskomna specifikationen eller planen. Ändringar och tillägg till den överenskomna specifikationen och planen ska göras skriftligen och undertecknas av båda parter. Vid behov ska parterna komma överens om en projektorganisation och upprätta en projektplan. Om så är fallet, ska projektorganisationen och projektplanen upprättas av TRIVEC, godkännas av Kunden och ingå i Leveransavtalet. Avvikelse från den överenskomna specifikationen som inte har någon betydelse för den avsedda användningen av uppdragsresultatet och som inte är oläglig för Kunden ska inte påverka fastställandet av effektivt leveransdatum. Uppdragets resultat ska trots sådan avvikelse anses uppfylla den överenskomna specifikationen. Avvikelse som avses i detta avsnitt ska åtgärdas av TRIVEC inom rimlig tid.

Avtalat leveransdatum är den dag då uppdragets resultat måste uppfylla den överenskomna specifikationen. Det överenskomna leveransdatumet, tid för leveransinspektion och tidsåtgången för en leveransinspektion måste anges i planen. Parterna kan också komma överens om innehållet och omfattningen av leveransinspektionen.

Effektivt leveransdatum är dagen då

- uppdragsresultatet har godkänts skriftligen av Kunden, eller
- om leveranskontroll utförs
 - vid utgången av leveranskontrollperioden (vilket är 2 arbetsveckor) utan att Kunden har utfärdat en motiverad anmärkning mot resultatet, eller
 - och kunden har utfärdat en motiverad anmärkning mot resultatet, när en ny leveranskontroll har genomförts och resultatet uppfyller den överenskomna specifikationen och Kunden skriftligen godkänner att resultatet uppfyller den överenskomna specifikationen.
- Kunden tar resultatet i drift.

I händelse av en förändring i Kundens IT-system ska effektivt leveransdatum vara den dag risken överförs till Kunden.



Försening händer när det effektiva leveransdatumet inträffar efter det avtalade leveransdatumet, eller när det effektiva leveransdatumet inte kan fastställas. Om TRIVEC finner det troligt eller befarar att en försening kommer att inträffa, ska TRIVEC meddela Kunden detta. TRIVEC ska samtidigt meddela Kunden om orsaken till förseningen och när resultatet kan levereras. Försening föreligger inte om TRIVEC är försenad eller förhindrad att slutföra uppdraget på grund av omständigheter som beror på Kunden. TRIVEC är berättigad till nödvändig tidsförlängning och kompensation för eventuella merkostnader som sådan försening medför.

20.3 TRIVEC PROGRAMVARA

TRIVECs Programvara är ett uppgraderbart standardsystem där TRIVEC ansvarar för systemets bakåtkompatibilitet. Ansvaret omfattar dock endast de två senaste lanserade versionerna, vilket innebär att systemet måste uppgraderas i den ordning de nya versionerna lanseras.

TRIVEC ansvar för bakåtkompatibilitet inkluderar inte kundspecifika anpassningar som inte ingår som en del av TRIVEC-programvaran eller som inte utvecklas av TRIVEC. TRIVEC ansvarar dock för att säkerställa att anpassningar och modifieringar som levereras av TRIVEC är kompatibla med andra leveranser från TRIVEC.

20.4 KÖPT HÅRDVARA

Vid köp av kassasystemsutrustning och -varor ("Hårdvara"), ska Kunden betala inköpspriset som anges i Offerten, inklusive frakt/hanteringskostnader, tullar, förmedlingsavgifter och eventuell försäljnings-, användnings-, harmoniserade, moms eller liknande skatter. Hårdvaran kommer att skickas till Kunden efter betalning. All försäljning av Hårdvara är oåterkallelig. Kunden ska senast fem (5) arbetsdagar från mottagandet av Hårdvaran verifiera att leveransen är korrekt och fullständig. I annat fall gäller inte Produktgarantin.

TRIVEC ger 12 månaders garanti på såld Hårdvara.

20.4.1. Begränsad garanti

Förutom eventuell tillverkargaranti garanterar TRIVEC Kunden att ny Hårdvara är fri från tillverknings- och materialfel i trettio (30) dagar från det datum då Hårdvaran levererades till Kunden som primär slutanvändare ("Garantiperiod"). Denna Begränsade Garanti är inte överförbar. Under Garantiperioden kan TRIVEC, enligt eget gottfinnande, bestämma att reparera eller byta ut Hårdvara utan att ta betalt för arbetstid eller delar. Hårdvara måste returneras i gott skick i originalförpackningen och innehålla alla relaterade komponenter. Kunden står för alla kostnader i händelse av skadad Hårdvara och/eller saknade komponenter. Kunden ska bära kostnaden för att returnera Hårdvara. En återköpskostnad kan också tillkomma.

Efter Garantiperioden slut måste Kunden kontakta tillverkaren för eventuella reparationer eller byten och följa tillverkarens returprocess. Tillverkarens garanti- och kontaktinformation medföljer i Hårdvaran.

TRIVECs Begränsade Garanti gäller inte: (1) för normalt slitage; (2) om Hårdvaran öppnas, mixtras med eller repareras av en icke-TRIVEC-godkänd reparatör; (3) avseende skador som beror på felaktig hantering, fukt eller vätskor, olycka, oaksamhet, försummelse eller felaktig användning; (4) avseende fysisk skada på Hårdvarans beläggning, såsom repor, bucklor eller andra kosmetiska förändringar; eller (5) om Hårdvara används tillsammans med produkter eller tjänster som inte tillhandahålls eller är licensierade av TRIVEC.

20.5 HYRD HÅRDVARA

Vid hyra av Hårdvara som en tjänst (till exempel produkten Trivec Handy, Westpay), omfattar tjänsten rätten att använda produktprogramvaran, hårdvaran och den support som är kopplad till tjänsten. Om ett hårdvarufel inte kan lösas på distans ska Kunden skicka hårdvaruenheten till angiven adress. TRIVEC kommer att ersätta hårdvaran och skicka en annan enhet. Tjänsten gäller om avtalet är giltigt och Kunden betalar för tjänsten. All hyrd hårdvara ägs av TRIVEC.

Kunden försäkras till att vidta försiktighet vid användning av den från TRIVEC hyrda hårdvaran och bekräftar vidare att man ska hålla den hyrda hårdvaran ren och torr samt använda hårdvaran på ett sätt som säkerställer att risken för skador minimeras. TRIVEC har rätt att debitera Kunden tilläggskostnader om det kan bevisas att hårdvaran missköts eller har hanterats oaksamt. TRIVEC har också rätt att säga upp Avtalet om sådan oaksamhet uppstår.

För reparation av produkter från West Pay gäller följande priser: Trasig terminal pga. spill/yttre skada – 1500kr, Terminal ej tillbakaskickad efter mottagit en ny utbyteterminal – från 4195kr, Felanmält en terminal som skickas till West utan att ha fel – 700kr.

21 ÄNDRINGAR

Dessa Servicevillkor kan ändras ensidigt av TRIVEC. När dessa Användarvillkor ändras ska TRIVEC publicera de nya Användarvillkoren på TRIVECs webbplats. Om Kunden inte accepterar en eller flera ändringar av Användarvillkoren ska Kunden upphöra att använda TRIVECs lösningar. Kunden har rätt att säga upp Avtalet om man inte accepterar de angivna villkoren. Kunden är skyldig att informera TRIVEC inom 30 dagar och avsluta Avtalet inom den sexmånadersperiod som anges i avsnitt 13 "Uppsägning och avbrott"

22 BILAGOR

Tillämplig lag och kontraktspart

Din plats	Kontraktspart	Tillämplig lag	Jurisdiktionsort
Belgien	Trivec Systems Belgium NV	Belgisk lag	Turnhout Domstol
Frankrike	Trivec Systems SA	Fransk lag	Bordeaux Domstol
Sverige	Trivec Systems Aktiebolag	Svensk lag	Stockholms tingsrätt
Norge	Trivec Systems AS	Svensk lag	Stockholms tingsrätt
Danmark	Trivec Systems A/S	Dansk lag	Köpenhamn Domstol