

## Allmänna avtalsvillkor

### 1. Allmänt

(1) Dessa allmänna avtalsvillkor ska tillämpas mellan Kunden och OpenSolution avseende leverans av produkter och tjänster enligt mellan parterna gällande affärsförslag med bilagor ("Avtalet"). Dessa allmänna avtalsvillkor ska anses utgöra en integrerad del av Avtalet. Om det i Avtalet förekommer motstridiga uppgifter ska själva affärsförslaget och övriga bilagor ha företräde framför dessa allmänna avtalsvillkor.

### 2. Avtalstid och uppsägning

(1) Avtalstiden är fyrtioåtta (48) månader om ej annat anges i Avtalet. Avtalstiden påbörjas när båda parter undertecknat Avtalet och leverans genomförs. Avtalet gäller under hela avtalsperioden och kan inte sägas upp i förtid utan medgivande av OpenSolution.

(2) Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen senast sex (6) månader före avtalstidens utgång. Vid uppsägning ska Kunden tillhandahålla av OpenSolution begärd information. Efter en uppsägning sparas eventuell information under en period omfattande två (2) veckor.

(3) Om Avtalet ej sägs upp i enlighet med vad som föreskrivs i punkt 2(2) ovan förlängs avtalstiden med tolv (12) månader i taget.

(4) Vid uppsägning av Avtalet bekostar och ansvarar Kunden för omgående retur av den utrustning som omfattas av Avtalet.

(5) Vid upphörande av Avtalet under löpande avtalsperiod återbetalas ej avgifter för innevarande period.

(6) OpenSolution har rätt att häva Avtalet med omedelbar verkan om Kunden (i) inställer sina betalningar, träder i likvidation, försätts i konkurs eller inleder ackordsförhandlingar eller annars enligt OpenSolutions bedömning kan befaras vara på obestånd, eller (ii) åsidosätter någon bestämmelse i Avtalet eller annat avtal som ingåtts av Kunden i anslutning till Avtalet (till exempel finansieringsavtal avseende utrustning).

(7) Om OpenSolution häver Avtalet enligt ovan eller på annan grund har OpenSolution rätt till ersättning för tillhandahållna produkter och tjänster under Avtalet samt till skadestånd från Kunden.

### 3. Avgifter och betalningar

(1) Som vederlag för de produkter och tjänster som OpenSolution tillhandahåller enligt Avtalet ska Kunden erlägga avgifter och ersättningar till OpenSolution enligt vad som anges i Avtalet. Avgifter och ersättningar ska betalas i förskott mot faktura. Betalningsvillkor är fjorton (14) dagar från fakturadatum, om inte annat anges i Avtalet. Dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen.

(2) Fakturering sker via extern part företrädesvis (för närvarande Visma Collectors AB). Kunden ska utan dröjsmål meddela OpenSolution om en faktura är felaktig.

(3) I Avtalet förekommande priser och avgifter är exklusive mervärdesskatt och andra efter Avtalets träffande fastställda tillkommande skatter. Priserna är angivna i svenska kronor, om inte annat anges i Avtalet. OpenSolution äger rätt att genomföra prisförändringar under Avtalet till följd av valutakursförändringar och reglering av tjänster med 3 % per startdatum den 1:e varje år.

(4) Betalar Kunden inte i rätt tid har OpenSolution rätt till dröjsmålsränta enligt lag samt rätt att innehålla/avbryta leverans av produkter och tjänster under Avtalet.

(5) Är Kunden i dröjsmål med betalning mer än tio (10) dagar efter det att OpenSolution anmodat Kunden att betala fullt belopp, får OpenSolution genom skriftligt meddelande till Kunden häva Avtalet i sin helhet.

### 4. Överlåtelse av Avtalet

(1) Kunden får inte överlåta Avtalet till tredje man utan OpenSolutions föregående skriftliga medgivande.

(2) OpenSolution får utan Kundens medgivande överlåta rätten att mottaga betalning enligt Avtalet. OpenSolution får vidare utan Kundens medgivande delegera drift, underhåll och utveckling enligt Avtalet till en tredje man.

### 5. Tvist

(1) Tvister angående tolkningen eller tillämpningen av Avtalet och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska slutligt avgöras av skiljemän enligt svensk lag. Om tvist uppstår och värdet av vad som yrkas inte överstiger 25 gånger det vid tiden för påkallande av skiljeförfarande gällande prisbasbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring ska tvisten avgöras av allmän domstol.

### 6. OpenSolutions ansvar

(1) Kunden ska omedelbart till OpenSolution anmäla uppkomna fel i produkter och tjänster som tillhandahålls under Avtalet. För att få åberopa fel ska Kunden anmäla felet till OpenSolution inom skälig tid efter det Kunden märkt felet samt ange och vid behov visa hur felet yttrar sig.

(2) Avhjälpan av fel sker genom rättelse, där så är möjligt för OpenSolution, eller genom anvisningar om kringgående av felet som inte innebär icke oväsentlig olägenhet för Kunden. Kan OpenSolution inte uppfylla avtalad specifikation genom avhjälpan, ska OpenSolution föreslå andra åtgärder inklusive byte mot andra motsvarande produkter. Kunden ska acceptera av OpenSolution föreslagna åtgärder om leveransen därigenom uppfyller Avtalad specifikation och åtgärderna inte innebär olägenhet för Kunden.

(3) Om OpenSolution eller annan skickar utbyteshårdvara till Kunden i samband med fel ansvarar Kunden för att utan dröjsmål till av OpenSolution angiven returadress returnera den felanmälda hårdvaran. Vid utsändande av hårdvara debiteras Kunden vid var tid gällande fraktagift. Vid Kundens retur av den felanmälda hårdvaran bekostar OpenSolution frakten. Eventuella returer ska ankomma till av OpenSolution angiven returadress inom fem (5) arbetsdagar. Vid försenad returhantering debiteras en vid var

tid gällande förseningskostnad. Returer som ej ankommit inom tio (10) arbetsdagar faktureras till fullt belopp. Samtliga returer till av OpenSolution angiven returadress ska skickas med utkörning. Vid försändelse med privatpaket, REK eller dylika tjänster debiteras Kunden vid var tid gällande hanteringskostnad.

(4) Har Kunden anmält fel och det visar sig inte föreligga något fel som OpenSolution svarar för ska Kunden ersätta OpenSolution enligt OpenSolutions vid varje tid gällande prislista för utförd tjänst.

(5) Om OpenSolution inte avhjälper fel med den skyndsamhet som omständigheterna kräver, får Kunden skriftligen ge OpenSolution en slutlig och skälig frist för avhjälpan. Är felet inte avhjälpt när fristen gått ut, har Kunden rätt till sådant avdrag på priset/avgiften som svarar mot felet.

(6) OpenSolution genomför varje natt backup med fjorton (14) dagars historik. Backup kräver att Kunden har en fungerande internetanslutning som kan anslutas till OpenSolutions backupserver. OpenSolution ska ej hållas ansvarig då backup inte kunnat utföras till följd av oaksamhet eller underlåtenhet från Kundens sida, ej heller till följd av omständighet över vilken OpenSolution ej kunnat råda.

(7) OpenSolution har fulla rättigheter att logga in i Kundens system i samband med felsökning och uppdateringar. Information utifrån data i systemet får ej kopieras eller föras vidare till annan part.

(8) OpenSolution ansvarar endast för hårdvara som OpenSolution självt levererat. Hårdvaran omfattas endast av gällande tillverkargaranti såvida inte annat uttryckligen och skriftligen avtalats med Kunden.

(9) OpenSolution ansvarar endast för sådan mjukvara som tillhandahålls enligt Avtalet.

(10) OpenSolutions åtagande mot Kunden omfattar inte lagar, normer, krav, regelverk eller liknande, vilka tillkommit efter det att Avtalet ingicks.

(11) OpenSolutions ansvar för fel omfattar inte (i) fel förorsakade genom Kundens användning av annan än av OpenSolution godkänd utrustning, tillbehör, programvara, (ii) fel förorsakade genom av Kunden företagna ändringar eller ingrepp som skett utan OpenSolutions samtycke eller genom Kundens försummelse, (iii) fel förorsakade av virus eller andra utifrån kommande angrepp, såvida det inte introducerats av OpenSolution genom dennes försummelse, eller fel förorsakade av tredje man på annat sätt eller genom andra omständigheter utom OpenSolutions kontroll såsom fel i utrustning, tillbehör eller programvara som ej ingår i leveransen under Avtalet och/eller (iv) normal förlitning eller att anskaffning av förbrukningstillbehör erfordras.

(12) OpenSolutions ansvar för fel i produkter och tjänster som tillhandahålls enligt Avtalet är begränsat till det ovan sagda såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger och Kunden kan inte rikta andra anspråk mot OpenSolution med anledning av fel under Avtalet.

### 7. Kundens åtaganden

(1) Kund ansvarar för att Kundens information som hanteras av OpenSolution under Avtalet inte gör intrång i tredje parts rättigheter eller på annat sätt bryter mot gällande lagstiftning.

(2) Kunden äger inte rätt att utan OpenSolutions uttryckliga skriftliga godkännande installera ytterligare mjukvara i av OpenSolution levererad hårdvara under och efter Avtalet. Likaledes äger Kunden inte rätt att installera ytterligare mjukvara i eller kopplingar till OpenSolutions programvaror och tjänster.

(3) Kunden ansvarar för att skyndsamt agera om OpenSolution uppmanar Kunden att ta bort information eller annan mjukvara som inte är att anse som acceptabel, eller som strider mot övrig punkt i dessa villkor.

(4) OpenSolution har rätt att kontrollera information som hanteras under Avtalet i samband med felsökning eller om det föreligger misstankor om brott mot dessa villkor. OpenSolution har även rätt att med omedelbar verkan ta bort eller flytta information som hanteras inom abonnemanget om denna information orsakar skada för OpenSolutions kunder, servrar, nätverk eller tredje part.

(5) Kunden ansvarar för att kortdata i form av kortnummer, kortavtal, kvitton etc. följer standarder för Visa/MasterCard, Diners, AmEx och övriga kortutförare. Samtliga avtal om kortinlösen ska följas för att Avtalet ska gälla. Vid missbruk äger OpenSolution rätt att stänga av Kunden och säkra information.

(6) Inför leverans och installation ansvarar Kunden för att erforderlig utrustning såsom eluttag och internetanslutning finns på plats samt att erforderliga åtgärder och förberedelser för kortkortstrafik är vidtagna. Kunden ansvarar även för att tekniskt kunnig personal finns på plats i de fall där OpenSolution ej äger fullt tillträde till erforderlig utrustning.

(7) Vid installation och överlämnande av säkerhetslösningar som krävs för att ta emot kortbetalningar krävs att dessa hålls intakta. Vid nödvändiga ändringar som påverkar säkerheten såsom nya säkerhetscertifikat, byte av accesspunkter, nätverkstrafik och servrar ska Kunden kontakta OpenSolution innan ändringen påbörjas.

(8) Där Kunden erhållit certifikat (VPN) krävs att Kunden förvarar certifikatet på säker plats och vid eventuell stöld eller dylikt skall detta spärras via telefon till OpenSolution. Stöldanmälan ska göras oavsett tid på dygnet till växelnummer +46 (0)304-667736.

(9) Vid intrångsförsök i programkod eller användning av VPN-certifikat för att göra intrång eller skada i OpenSolutions servrar äger OpenSolution rätt att stänga av Kunden med omedelbar verkan.

(10) Kunden ansvarar själv för att verksamheten tecknar erforderliga försäkringar. Villkoret avser såväl kunder med korttidshyra som övriga avtalsvariationer.

(11) Kunden ansvarar för att fortlöpande hålla OpenSolution uppdaterat om gällande faktura-, leverans- och kontaktuppgifter. Skulle betalning försenas till följd av felaktig fakturaadress åligger det Kunden att bära eventuella försenings- eller andra tillkommande avgifter. Skulle leverans försenas till följd av felaktig leveransadress kan OpenSolution inte hållas ansvarig för förseningen.

(12) Kunden ansvarar på att returnera utbytesenhet tillbaka inom 5 arbetsdagar. Efter 5 arbetsdagar äger OpenSolution rätt att debitera administrationsavgift 500 SEK och efter 14 arbetsdagar ersättningen för en motsvarande ny produkt.

#### 8. Programlicenser, installation och support

(1) Programlicens krävs för nyttjande av programvaror tillhandahållna av OpenSolution.

(2) Teknisk support ingår under ordinarie svensk kontorstid vardagar 08.00 till 17.00 (måndag – fredag), dock ej helgdagar. Med "teknisk support" avses teknisk vägledning och hjälp avseende den mjukvara som OpenSolution levererat. Supporten omfattar inte fel eller störning vars orsak ligger utanför OpenSolutions kontroll eller åtagande. Teknisk vägledning och hjälp som avser ärenden utöver vad som omfattas av teknisk support ovan, debiteras med timarvode utifrån OpenSolutions gällande prislista.

(3) Beredskapstjänst rörande teknisk support är kostnadsfri endast för tekniskt fel, vilket orsakar akut störning i systemets drift såsom försäljningsstopp. Med "beredskapstjänst" avses teknisk vägledning och hjälp avseende den mjukvara som OpenSolution levererat, utanför ordinarie öppettid. Beredskapstjänsten omfattar inte fel eller störning vars orsak ligger utanför OpenSolutions kontroll eller åtagande. Teknisk vägledning och hjälp som avser ärenden utöver tekniska fel, vilka omfattas av Avtalet, debiteras med timarvode utifrån OpenSolutions gällande prislista.

(4) I Avtalet inkluderad teknisk support är begränsad till maximalt åtta (8) timmar per månad. För tid därutöver kan timkostnad per påbörjad timma komma att debiteras. Timkostnaden debiteras utifrån gällande taxa om inget annat anges i avtalet.

#### 9. Nyttjande av produkter och tjänster

(1) OpenSolution har full äganderätt till sina programvaror och system. Kunden äger under inga omständigheter rätt till källkod, information eller databaser. Kunden har inte rätt att genomföra justeringar direkt i databas eller på annat sätt justera i annan information än den som är direkt avsedd för Kunden. Kunden får inte kopiera programvara eller programdokumentation.

(2) Kunden får inte låna ut eller hyra ut produkter och tjänster som OpenSolution tillhandahållit enligt Avtalet eller annars vidareöverlåta sin nyttjanderätt utan OpenSolutions godkännande.

(3) Kunden ska väl värda och underhålla utrustning som OpenSolution tillhandahållit enligt Avtalet så att utrustningen är i gott, funktionsdugligt och lagenligt skick.

(4) Kunden svarar, oberoende av vållande, för all förlust av eller skada på utrustning som OpenSolution tillhandahållit enligt Avtalet. Om utrustning skadas, förloras eller i annat fall blir obrukbar ska Kunden genast underrätta OpenSolution skriftligen om skadan. Kunden har inte rätt till avdrag på avgifter och kostnader eller uppskov med betalningar av dessa avgifter och kostnader under detta avtal på grund av att utrustning är skadad, under reparation eller eventuellt utbyte.

#### 10. Korttidshyra

(1) Vad som anges i denna punkt [10] gäller i de fall OpenSolution hyr ut utrustning till Kunden under en begränsad tid, s.k. korttidshyra, och gäller i sådana fall i tillägg till vad som i övrigt anges i dessa allmänna avtalsvillkor. Vad som anges i denna punkt [10] äger i

sådana fall företräde framför vad som i övrigt anges i dessa allmänna avtalsvillkor vid motstridigheter.

(2) För korttidshyra gäller avtalad hyresperiod utan uppsägningstid.

(3) Vid försenad eller utebliven retur av korttidshyrd utrustning debiteras en förlängningsavgift motsvarande den avtalade hyran. Avgiften debiteras per påbörjad period som förseningen omfattar. Skulle utrustningen av något skäl inte kunna returneras, debiteras utöver hyreskostnaden ett pris för lösen av utrustningen, vilket sätts av OpenSolution utifrån aktuellt marknadspris baserat på utrustningens art, skick och ålder.

#### 11. Finansieringsavtal

(1) Vad som anges i denna punkt [11] gäller endast i de fall utrustning som tillhandahålles enligt Avtalet finansieras av tredje man genom särskilt avtal, s.k. finansieringsavtal med Kunden och gäller i sådana fall i tillägg till vad som i övrigt anges i dessa allmänna avtalsvillkor. Vad som anges i denna punkt [11] äger i sådana fall företräde framför vad som i övrigt anges i dessa allmänna avtalsvillkor vid motstridigheter.

(2) Vad som anges i Avtalet ska gälla mellan Kunden och OpenSolution oaktat att Kunden har tecknat finansieringsavtal avseende utrustningen.

#### 12. Ansvarsbegränsning, force majeure

(1) Om OpenSolution förhindras fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet av omständighet som part ej kunnat råda över, exempelvis blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrade myndighetsbestämmelser, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av avtalad tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. OpenSolution ansvarar inte heller för skada som uppstått till följd av virus, obehörigt intrång eller obehörig påverkan av OpenSolutions servrar.

(2) OpenSolutions skadeståndsansvar enligt Avtalet ska såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, vara begränsat till direkt skada till ett sammanlagt belopp motsvarande femtio (50) procent av den ersättning som OpenSolution erhållit från Kunden under innevarande kalenderår. OpenSolution ansvarar, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust inklusive Kundens eventuella ersättningskyldighet gentemot tredje man eller förlust av information.

#### 13. Övrigt

(1) OpenSolution behandlar alla personuppgifter i enlighet med personuppgiftslagen. För att värna om personlig integritet lämnas inte personuppgifter ut till extern part. Undantag från detta görs om Kunden brutit mot villkoren i Avtalet eller om myndigheter begär detta med stöd av lag. Som personuppgiftsbiträdande hanterar OpenSolution personuppgifter i enlighet med instruktioner från Kunden. OpenSolution vidtar lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifter.

(2) I enlighet med gällande lag är det Kunden själv som ansvarar för de registreringar, ändringsanmälningar och avanmälningar som skall genomföras gentemot Skatteverket. OpenSolution kan i de fall där så specifikt har avtalats åtaga sig att genomföra nyregistrering av kassaregister, dock aldrig ändringar eller avanmälningar. Har detta inte uttryckligen och skriftligen avtalats åligger det i samtliga fall Kunden själv att ansvara för detta. I de fall OpenSolution åtagit sig att genomföra nyregistrering kvarstår ansvaret för att så skett korrekt ändå på kunden. Kunden kan kontrollera såväl uppgifterna som tiden genom kontakt med Skatteverket och kontroll på de bekräftelsehandlingar som av Skatteverket utsänds till kunden. OpenSolution övertar under inga omständigheter varken juridiskt eller ekonomiskt ansvar för att registrering utförts med korrekta uppgifter eller inom utsatt tid.