



# Allmänna villkor

## 1 Omfattning

- 1.1 Dessa allmänna villkor gäller för tjänster som 21grams AB och övriga bolag i 21grams- koncernen utför i enlighet med särskilt avtal som hänvisar till 21grams allmänna villkor.
- 1.2 För att avvika från 21grams allmänna villkor måste 21grams och Kunden göra en särskild överenskommelse om detta. En sådan överenskommelse gäller med företräde framför 21grams allmänna villkor

## 2 DEFINITIONER

- 2.1 Med Användare menas den som nyttjar Tjänsten.
- 2.2 Med Avtal menas det avtal, med samtliga bilagor, som dessa Allmänna villkor utgör en integrerad del av.
- 2.3 Med Implementeringsplanen avses den tidsplan som gäller och de åtgärder som krävs för att implementera Tjänsten hos Kunden.
- 2.4 21grams har den betydelse som anges på Avtalets första sida, och är den som tillhandahåller Tjänsten.
- 2.5 Tjänst har den betydelse som anges på Avtalets första sida med definierad funktionalitet som 21grams skall tillhandahålla enligt Tjänstebeskrivning.
- 2.6 Med Tjänstebeskrivning menas beskrivning för Tjänst som bilagts det avtal där dessa Allmänna villkor är en integrerad del.
- 2.7 Kund har den betydelse som anges på Avtalets första sida och är den som ger 21grams i uppdrag att tillhandahålla Tjänsten.
- 2.8 Med Bankdag avses sådan dag annan än lördag, söndag och helgdag då affärsbanker håller öppet för allmänheten i Sverige annat än för internetjänster.

## 3 IMPLEMENTERINGSPLANEN

- 3.1 Implementeringsplanen beskriver de åtgärder som krävs för att Tjänsten skall fungera i enlighet med Tjänstebeskrivningen hos Kunden samt den tidsplan varunder dessa åtgärder skall vidtas.
- 3.2 Implementeringsplanen skall upprättas skriftligen av parterna gemensamt omedelbart efter Avtalets ingående.
- 3.3 När åtgärderna enligt Implementeringsplanen genomförts skall parterna bestämma ett datum då Tjänsten skall börja tillhandahållas.

#### **4 TJÄNSTEBESKRIVNINGEN**

- 4.1 Tjänstebeskrivningen beskriver den överenskomna omfattningen samt de krav som parterna överenskommit skall gälla för Tjänsten. Tjänstebeskrivningen skall gälla tillsammans med eventuella avtalade avvikelser och tillägg som antecknats i detta Avtal eller i senare upprättad handling som undertecknats av behöriga företrädare för båda parter.
- 4.2 21grams får utan föregående underrättelse till Kunden företa förändringar i Tjänsten som skäligen inte innebär olägenhet för Kunden.
- 4.3 21grams får företa andra förändringar i Tjänsten tre (3) månader efter det att Kunden underrättats därom. Kunden har då rätt att senast vid förändringens ikraftträdande säga upp Tjänsten till upphörande vid dagen för förändringens ikraftträdande eller till den senare dag som anges i uppsägningen dock senast tre (3) månader från förändringens ikraftträdande.
- 21grams förändringar enligt denna punkt får inte strida mot överenskomna krav på Tjänsten enligt punkt 4.1.

#### **5 21grams ÅTAGANDE**

21grams åtar sig att:

- (i) Genomföra nödvändiga och avtalade implementeringsåtgärder i enlighet med Implementeringsplanen hos Kunden,
- (ii) tillhandahålla Tjänsten enligt Tjänstebeskrivningen,
- (iii) säkerställa att endast information som har överförts av enligt punkt 7.(ii) angivna behöriga avsändare införs och behandlas i Tjänsten,
- (iv) att inom rimlig tid återsända sådan överförd information till Kundens behöriga mottagare eller av honom definierade mottagare av information eller på annat sätt göra information tillgänglig för Kunden i enlighet med Avtalet,
- (v) övervaka Tjänsten under normal svensk kontorstid (måndagar till fredagar 8.30 – 17.00 med undantag för allmänna helgdagar samt dag före sådan dag), samt
- (vi) att utföra Tjänsten på ett fackmannamässigt sätt.

#### **6 TILLGÄNGLIGHET**

- 6.1 21grams är skyldig att hålla Tjänsten tillgänglig på det sätt som anges i Tjänstebeskrivningen.
- 6.2 21grams har dock rätt att under kontorstid vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till Tjänsten om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl. 21grams skall utföra sådana åtgärder skyndsamt och på ett sådant sätt att störningarna begränsas. Kunden skall underrättas i god tid och normalt senast en vecka i förväg om planerade avbrott.

#### **7 KUNDENS ÅTAGANDE**

Kunden åtar sig att

- (i) Lämna 21grams det bistånd och den tillgång till personal, lokaler, information och datorsystem som är nödvändigt för ett korrekt genomförande av Implementeringsplanen och Tjänsten,
- (ii) Tillse att den information som översänds till 21grams för användning i Tjänsten uppfyller de krav som har avtalats,
- (iii) Ge 21grams tillgång till de avtal som tecknats med Kundens underleverantörer avseende utskrift, kuvertering och postbefordran om inte sådan tillgång förhindras av befintliga sekretessklausuler,
- (iv) ange kontaktpersoner enligt punkt 8.1 nedan,

- (v) Ej nyttja resurser eller söka obehörig åtkomst till 21grams system, vilka inte är avsedda för Kunden, och
- (vi) Betala avgifter i enlighet med utställd faktura.

## **8 SAMVERKAN**

- 8.1 Kunden har angett en kontaktperson vilken 21grams kan kontakta angående frågor om Tjänstens utförande. Kontaktpersonen skall ange vilka som får överföra information till 21grams för användning av Tjänsten (behöriga avsändare) och vilka som får ta emot information från 21grams som behandlats i Tjänsten (behöriga mottagare) eller till 21grams i övrigt beskriva hur leverans av information som behandlats i Tjänsten skall överföras. För det fall angiven kontaktperson slutar sin anställning eller Kunden av annan anledning behöver byta kontaktperson ska detta omedelbart meddelas 21grams.
- 8.2 21grams skall fortlöpande underrätta Kunden på vilket sätt 21grams kan kontaktas angående Tjänstens utförande.

## **9 RISKEN FÖR FÖRMEDLAD INFORMATION**

- 9.1 21grams är inte ansvarig för förlust eller förvanskning av den information som förmedlas genom Tjänsten, såvida inte 21grams ansvarar för detta enligt punkt 16.5.
- 9.2 21grams är inte skyldig att ta säkerhetskopia av den information som överförs från Kunden till 21grams.
- 9.3 Om Användare kan lämna information till Tjänsten, skall 21grams lagra sådan information i den omfattning som avtalats. Har parterna inte avtalat något därom skall information lagras tills den har loggats som avsänd från 21grams till Kunden enligt 21grams logg. Överförs inte informationen från 21grams utan görs tillgänglig för Kunden på annat sätt skall informationen lagras hos 21grams under ett (1) dygn efter det att informationen gjorts tillgänglig för Kunden.

## **10 ANSVAR FÖR FÖRMEDLAD INFORMATIONENS INNEHÅLL**

- 10.1 Kunden ansvarar gentemot 21grams för att information som har överförts till eller hanteras inom Tjänsten ej utgör intrång i tredje mans rätt eller på något annat sätt står i strid mot gällande lagstiftning.
- 10.2 När information kan lämnas av Användare är Kunden ansvarig för att ha sådan uppsikt över information som är nödvändig, så att hen skall kunna hindra fortsatt spridning av information i enlighet med vad som erfordras enligt gällande lagstiftning.
- 10.3 21grams har rätt att ta del av all information som överförs eller lämnats till Tjänsten för att kunna fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet.
- 10.4 21grams har rätt att omgående förhindra fortsatt spridning av information i Tjänsten om det skäligen kan antas att fortsatt spridning strider mot gällande lagstiftning.

## **11 21grams SKYLDIGHETER SÅ SOM PERSONUPPGIFTSBITRÄDE**

- 11.1 21grams skyldigheter och rättigheter för personuppgiftsbehandling som sker i samband med Tjänsten regleras i Bilaga 2.

## **12 BEGRÄNSNING AV ANSVAR VID BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER, KOSTNADER**

- 12.1 21grams ansvar vid behandling av personuppgifter ska vara begränsat i enlighet med vad som anges i punkt 16.6.
- 12.2 Kunden ska ersätta 21grams för alla kostnader som uppkommer till följd av fullgörande av 21grams skyldigheter enligt Avtalet. Sådan ersättning innefattar, men är inte begränsad till, ersättning (per timme) för de resurser som krävs av 21grams för utlämnande av information på begäran, samt andra former av assistans.

## **13 REGISTRERING AV ANVÄNDARE**

- 13.1 21grams förlogg över Tjänstens användning i den utsträckning detta är tillåtet enligt gällande lagstiftning. Om annat inte överenskommits, får uppgifter från loggen över Tjänstens användande enbart användas av 21grams för vad som erfordras för Tjänstens utförande eller, på anonymiserad basis, för att utveckla Tjänsten, 21grams rutiner, eller 21grams system. 21grams skall låta Kunden ta del av de uppgifter som 21grams registrerar avseende användande av Tjänsten enligt ovan om detta särskilt överenskommits, och kan ske i enlighet med gällande lagstiftning.

## **14 AVGIFTER**

- 14.1 Avgifterna för Tjänsten framgår av för var Tjänst gällande prisbilaga. Angivna avgifter är exklusive vid var tid gällande mervärdesskatt. Avgifterna debiteras veckovis i efterskott mot faktura. Betalning skall ske i enlighet med betalningsvillkor i prisbilaga.
- 14.2 Avgifterna debiteras i samband med debitering av kostnadsersättning enligt nedan.
- 14.3 21grams har rätt att ta ut en minimidebitering om summan av de skickade fakturorna per månad ej uppnår gräns för minimidebitering, vilket framgår av prisbilaga.
- 14.4 Sker betalning inte i tid äger 21grams rätt att ta ut påminnelseavgift och i förekommande fall inkassoavgift samt dröjsmålsränta från förfallodagen till dess full betalning sker. Dröjsmålsräntan skall motsvara två (2) procent per månad och beräknas på utestående fordran från förfallodagen till den dag betalning kommit 21grams tillhanda. Betalningsvillkor för dröjsmålsräntefaktura är 10 dagar.
- 14.5 Avgifterna justeras normalt en gång per år och aviseras minst en månad i förväg.
- 14.6 21grams äger utöver vad som sägs i punkt 14.5 ovan rätt att justera priserna vid eventuella extraordinära förändringar i tariffer och regelverk från postoperatörer eller materialleverantörer. Sådan justering ska underrättas Kunden.

## **15 KREDITPRÖVNING**

- 15.1 21grams förbehåller sig rätten att under löpande avtalsperiod begära förändrade kreditvillkor om en uppdaterad kreditprövning av Kunden ger ett utfall som väsentligt skiljer sig från kreditprövning vid Avtalets tecknande.
- 15.2 Förändring av kreditvillkoren enligt ovan skall meddelas skriftligen mellan 21grams och Kunden.

## **16 21GRAMS ANSVAR VID FEL I TJÄNST**

- 16.1 21grams ansvarar enligt bestämmelserna nedan i denna punkt 16 för fel i Tjänst som består i att den inte uppfyller Tjänstebeskrivningen. 21grams ansvar omfattar inte fel som är utan betydelse för Tjänstens avsedda användning och som inte skäligen kan anses innebära annat än ringa olägenhet för Kunden. 21grams ansvar omfattar inte fel som är orsakat av att 21grams utnyttjar sin rätt enligt punkten 10.4.
- 16.2 Kunden skall anmäla fel i Tjänsten till 21grams inom skälig tid efter det att felet upptäckts. 21grams är skyldig att under ordinarie arbetstid på egen bekostnad avhjälpa fel i av 21grams tillhandahållen Tjänst i den mån bristen kan åtgärdas.
- 16.3 Har Kunden inte kunnat nyttja Tjänsten på avsett sätt, eller har användandet av Tjänsten inneburit att fel uppkommit avseende de försändelser som Tjänsten hanterar till följd av fel i Tjänsten som 21grams ansvarar för, har Kunden rätt att erhålla en nedsättning av avgiften som hänför sig till Tjänsten och som svarar mot felets omfattning. Krav på nedsättning skall framföras senast två månader efter utgången av den period för vilken ersättning begärts.
- 16.4 Har en månad förflutit sedan Kunden anmält att Tjänsten inte kunnat nyttjas på avsett sätt till följd av fel som 21grams ansvarar för, har Kunden rätt att, om felet kvarstår, skriftligen säga upp avtalet till omedelbart upphörande.
- 16.5 21grams ansvarar med den begränsning som följer av punkt 16.6 för skador som orsakas genom försummelse av 21grams eller av 21grams anlitad underleverantör.
- 16.6 21grams skadeståndsansvar skall, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, vara begränsat till direkta förluster per avtalsår till ett sammanlagt belopp av sex (6) månaders avgifter för Tjänsten, dock högst ett belopp om ett (1) gång det vid tiden för skadans uppkomst gällande prisbasbeloppet. Med prisbasbelopp menas prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110). 21grams ansvar för Tjänsten inkluderande bl a fel, förseningar, förvanskningar, förlust av information är begränsad till det ovan sagda.
- 16.7 Kunden må göra gällande påföljd enligt ovan endast om Kunden givit 21grams meddelande därom, senast nittio (90) dagar efter det att Kunden märkt eller borde ha märkt grunden för kravet.

## **17 UPPSÄGNING AV AVTALET/AVBRYTANDE AV TJÄNSTEN**

- 17.1 21grams har rätt att omgående avbryta tillhandahållande av Tjänsten eller skriftligen säga upp avtalet med omedelbar verkan om
- (i) Kunden i väsentligt avseende bryter mot bestämmelse i detta Avtal och rätelse av sådant avtalsbrott inte sker inom fjorton (14) dagar från mottagande av skriftligt meddelande därom från 21grams, eller
  - (ii) Kunden är i dröjsmål med betalning av förfallen avgift och inte inom fjorton (14) dagar efter anmodan därom har betalt avgiften, eller
  - (iii) Kunden försätts i konkurs, inleder företagsrekonstruktion, träder i likvidation, underlåter att infria annan icke tvistig förbindelse eller annars kan antas ha kommit på obestånd.
- 17.2 21grams har även rätt att begränsa nyttjande av Tjänsten i enlighet med punkten 10.4 ovan.
- 17.3 21grams rätt att avbryta tillhandahållande av Tjänsten eller skriftligen säga upp avtalet föreligger inte om Kundens försummelse är av ringa betydelse eller om 21grams har medgivit anstånd med betalningen.

#### 17.4 Kunden har rätt att säga upp avtalet skriftligen om

- (i) 21grams i väsentligt avseende bryter mot bestämmelse i detta Avtal och rättelse av sådant avtalsbrott inte sker inom fjorton (14) dagar från mottagande av skriftligt meddelande därom från Kunden, eller
- (ii) Kunden försätts i konkurs, inleder företagsrekonstruktion, träder i likvidation, underlåter att infria annan icke tvistig förbindelse eller annars kan antas ha kommit på obestånd.

### 18 FORCE MAJEURE

Om part förhindras att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal av omständighet som part ej kunnat råda över, såsom att blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, beslag, myndighetsbestämmelser, avbrott i allmänna kommunikationer inkluderande tillgång till allmänna nätverk såsom Internet samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, skall detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från, skadestånd och andra eventuella påföljder. Har Tjänstens fullgörande till väsentlig del förhindrats längre tid än en (1) månad på grund av viss ovan angiven omständighet, äger vardera parten utan ersättningsskyldighet skriftligen frånträda avtalet.

### 19 IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

Alla immateriella rättigheter och tekniska lösningar som sorteringstabeller och algoritmer avseende parts tjänster, data och tillhörande programvara är parts egendom och överläts inte till motparten. Om inte annat uttryckligen sägs så upplåts i och med detta Avtal ingen licens till datorprogram, sorteringstabeller eller algoritmer. Rättigheter som upplåts enligt detta avtal får inte användas av motparten för annat ändamål än utförandet av sina åtaganden enligt detta Avtal.

### 20 SÄKERHET, SEKRETESS

- 20.1 21grams skall respektera de säkerhetsföreskrifter som meddelas av Kunden. Part ansvarar för att av den andra parten utdelade identiteter, lösenord och liknande förvaras och används på ett betryggande sätt.
- 20.2 21grams och kunden förbinder sig att inte ge utomstående tillgång till konfidentiell information, som part erhållit från den andre parten eller annars i samband med fullgörandet av avtalet, utan den andre partens skriftliga medgivande. Med konfidentiell information avses avtalet och information av teknisk, kommersiell, finansiell eller annan art, som till sin natur utgör konfidentiell information (t.ex. kundregister, kommersiella uppgifter om enskilda affärshändelser, priser och prissättningskalkyler), eller som genom märkning eller på annat sätt av parterna angetts vara konfidentiell.
- 20.3 Sekretessskyldigheten ovan gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för parten på annat sätt än genom avtalet eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag, domstols- eller myndighetsbeslut, eller börsregelverk att lämna ut uppgifter. Är part på detta sätt skyldig att lämna ut uppgifter ska den andre parten informeras om detta innan sådant utlämnande sker.
- 20.4 21grams och kunden får inte använda sekretesskyddad information för annat ändamål än för genomförandet av avtalet i enlighet med dess bestämmelser. 21grams och kunden ska vidta alla nödvändiga åtgärder för att förhindra att dess anställda eller uppdragstagare otillåtet sprider eller använder sekretesskyddad information. Avseende 21grams avser denna skyldighet även anställda inom PostNord Strålfors AB som får tillgång till sekretesskyddad information.

- 20.5 21grams och kunden ska tillse att endast sådan personal, egna anställda eller eventuella underleverantörer som direkt behöver tillgång till sekretesskyddad information för att fullgöra sina åtaganden enligt avtalet ges tillgång till sådan information. Avseende 21grams avser denna skyldighet även anställda inom PostNord Strålfors som får tillgång till sekretesskyddad information.
- 20.6 21grams och kundens åtagande enligt denna punkt gäller under avtalet giltighetstid och fem år därefter, eller till dess att konfidentiell information har kommit till allmän kännedom på annat sätt än genom handlande i strid med avtalet.

## **20.7 Ytterligare Informationsbarriärer**

I det följande definieras Känslig Information som information om priser, rabatter, avtalsvillkor, kunder, volymer, områdes- och produkttypfördelning som utgör företagshemligheter enligt 2 § lagen (2018:558) om företagshemligheter samt hänför sig till antingen en konkurrent till PostNord inom ramen för PostNords postverksamhet enligt postlagen (2010:1045) eller 21grams användning av portooptimeringsprogramvaran "iSort" och den portooptimering som sker i anslutning till programvaran "PostSort" inklusive 21grams därtill knutna tekniska lösningar som behövs för att kunderna ska kunna använda dessa tjänster.

21grams åtar sig att tillse att Känslig Information som härrör från kundens användning av 21grams tjänster endast görs tillgänglig för personal inom 21grams eller PostNord Strålfors AB vars operationella arbete avseende kunden, kundens tjänst eller lösning kräver tillgång till Känslig Information. Ingen personal utanför 21grams eller PostNord Strålfors AB kommer att ges tillgång till Känslig Information.

För det fall kunden kan anses vara en konkurrent till 21grams eller PostNord Strålfors AB, åtar sig 21grams, utöver vad som angivits i punkt 19.7 ovan, även att tillse att Känslig Information avseende dessa kunder inte görs tillgänglig för personal inom 21grams eller PostNord Strålfors AB som deltar i 21grams eller PostNord Strålfors AB:s beredning och/eller beslutsfattande avseende priser och affärsstrategi för samma tjänster. Denna punkt 19.7 hindrar emellertid inte att Känslig Information görs tillgänglig förutsatt att kunden i fråga har lämnat samtycke.

## **21 ÖVERLÅTELSE AV AVTALET**

21grams får utan Kundens medgivande överlåta rätten att mottaga betalning enligt detta Avtal. Part får utan andra partens godkännande överlåta Avtalet till annat företag inom koncern i vilken part ingår.

## **22 AVTALSTID**

- 22.1 Detta avtal gäller två (2) år från det datum då båda parter undertecknat detsamma.
- 22.2 Avtalet anses förlängt på den period som anges i punkten 22.1 vid utgången av den överenskomna avtalstiden om inte Avtalet sagts upp senast tre (3) månader före utgången av avtalstiden.

## **23 UPPSÄGNING SKALL SKE SKRIFTLIGEN. MEDDELANDEN**

Underrättelser eller andra meddelanden enligt detta Avtal kan med giltig verkan lämnas till den andra partens kontaktperson per telefax eller per elektronisk post till av denna angiven elektronisk adress.

## **24 SKILJEDOM**

24.1 Svensk rätt ska tillämpas på detta Avtal.

24.2 Tvister som uppstår i anledning av detta Avtal ska slutligt avgöras genom skiljeförfarande administrerat av Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (SCC).

24.3 Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska tillämpas om det omtvistade värdet är mindre än 1 miljon kronor och om det omtvistade värdet uppgår till 1 miljon kronor eller mer ska Skiljedomregler tillämpas. Skiljenämnden ska bestå av en skiljeman om det omtvistade värdet uppgår till mer än 1 miljon kronor men mindre än 10 miljoner kronor. Om det omtvistade värdet uppgår till 10 miljoner kronor eller mer ska skiljenämnden bestå av tre skiljemän. Det omtvistade värdet omfattar kärans yrkande i påkallelsekriften samt genkärsmål som framställts i svaret över påkallelsekriften. För förfallna obetalda fordringar för Tjänsten får dock 21grams väcka talan vid allmän domstol eller hos kronofogdemyndigheten.

## **25 Information med anledning av Strålfors förvärv av 21 grams**

25.1 I samband med Strålfors förvärv av 21 grams har Strålfors ålagts att informera sina kunder om de frivilliga åtaganden som Strålfors gjort gentemot Konkurrentverket. Kunden informeras härmed om att information om dessa. Strålfors åtaganden gentemot Konkurrentverket finns att tillgå på [www.21grams.se/om-oss/](http://www.21grams.se/om-oss/)