

TÖLVES ALLMÄNA VILLKOR

1. Definitioner

Följande definierade termer ska vid tolkning och tillämpning av Avtalet ha nedanstående betydelse:

”Avtalat Startdatum” avser det datum som specificerats i Abonnemangsavtalet. På Avtalat Startdatum ska Tjänsten gjorts tillgänglig för Kunden enligt punkt 2.1 nedan.

”Avtalet” avser avtalsdokumentet Abonnemangsavtal med tillhörande bilagor samt övriga dokument som hänvisas till i dessa dokument. Om Kunden använder Tjänsten med ett gratis testabonnemang avser begreppet Avtalet enbart vad som sägs i punkt 4 i dessa allmänna villkor samt eventuella ytterligare villkor för testabonnemang som vid var tid framgår av Webbsidan.

”Abonnemangsavtalet” avser avtalsdokumentet med rubriken Abonnemangsavtal och som används för beställning av avgiftsbelagt abonnemang på Tjänsten.

”Dataskyddsförordningen” avser Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).

”Kunden” avser beställaren av Tjänsten i enlighet med vad som framgår av Abonnemangsavtalet. Om Kunden använder Tjänsten med ett gratis testabonnemang avser begreppet Kunden den fysiska el. juridiska person som godkänt dessa allmänna villkor i samband med öppnande av testabonnemanget på Webbsidan.

”Kundens CRM-Data” avser sådan data som Kunden laddar upp till Tjänsten för att Tölve ska kunna genomföra en analys enligt punkt 2.3 nedan. Det noteras att Kundens CRM-Data inte innehåller personuppgifter.

”Kundens Data” avser information eller annan data som Kunden laddar upp till Tölves system genom användning av Tjänsten samt Kundens Personuppgifter.

”Kundens Personuppgifter” avser de personuppgifter som specificeras i punkt 4 i Bilaga 2 (Avtal om personuppgiftsbehandling).

”Leads” har den innebörd som framgår av punkt 2.3 nedan.

”Onboarding” har den innebörd som framgår av punkt 2.2 nedan.

”Tjänsten” avser Tölves standardiserade och molnbaserade tjänst för B2B-prospektering som görs tillgänglig för Kunden via Webbsidan på de villkor som framgår av Avtalet.

”Tölve” avser Tölve AB, org. nr. 559049-8993.

”Tölves Kontaktuppgifter” har den innebörd som framgår av punkt 2.2 i Bilaga 2 (Avtal om personuppgiftsbehandling).

”Tölves Personuppgifter” innefattar Tölves Kontaktuppgifter samt personuppgifter om Kunden och/eller Kundens personal som Tölve behandlar för ändamål som hör samman med administration av Avtalet eller kundförhållandet i övrigt (t.ex. vad gäller kontaktuppgifter till Kundens användare).

”Webbsidan” avser Tölves webbsida tolve.se.

2. Tölves huvudsakliga skyldigheter

- 2.1 Tölve ska göra Tjänsten tillgänglig för Kunden från och med det Startdatum som anges i Abonnemangsavtalet. Om inte annat särskilt överenskommit ska Tölve anses ha gjort Tjänsten tillgänglig efter att ha tillhandahållit Kunden inloggningsuppgifter för Tjänsten tillsammans med eventuell dokumentation. Tjänsten tillhandahålls enligt den abonnemangsplan som Kunden enligt Abonnemangsavtalet valt att teckna. Vad som

ingår i respektive abonnemangsplan framgår på Webbsidan.

2.2 Om Kunden har valt till denna tjänst kommer Tölve i anslutning till Avtalat Startdatum att arrangera en kortare utbildning i hur Tjänsten används ("**Onboarding**").

2.3 Efter att Kunden har importerat efterfrågad CRM-data till Tjänsten kommer Tölve genomföra en analys av datan för att sedan presentera en lista med för Kunden skraddarsydda sälj-leads ("**Leads**"). Kundens tillhandahållande av efterfrågad CRM-data är en förutsättning för att Tjänsten ska kunna tillhandahållas på avsett vis.

3. Kundens användning av Tjänsten

3.1 Tölve upplåter till Kunden, samt till bolag inom samma koncern som Kunden, en icke-exklusiv rätt att använda Tjänsten under Avtalets giltighet och på de villkor som framgår av Avtalet. Kunden upplåter en rätt till Tölve att använda Kundens Data i den mån så är nödvändigt för att tillhandahålla Tjänsten.

3.2 I Kundens åtaganden ingår att:

- a) vidta eventuella åtgärder som krävs för att påbörja användningen av Tjänsten;
- b) anskaffa och bibehålla sådan utrustning, programvara och kommunikationstjänster som krävs för att implementera och använda Tjänsten;
- c) inte använda Tjänsten på ett sätt som äventyrar säkerheten för Tölves system;
- d) vidta sådana åtgärder som enligt Tölves rimliga instruktioner krävs för användning av Tjänsten;
- e) skydda inloggningsuppgifter av relevans för Tjänsten; och
- f) endast använda Tjänsten i enlighet med tillämplig lag.

g) inte kopiera eller på annat sätt extrahera kontaktuppgifter från Tjänsten, utöver det som är tillåtet i enlighet med Avtalet.

3.3 Kundens användarkonton till Tjänsten är personliga (ett användarkonto = en namngiven användare). Kunden har dock rätt att ersätta en namngiven användare med en annan genom att kontakta Tölves kontaktperson. Tölve har dock rätt att neka ändringen om Kunden enligt Tölves rimliga uppfattning missbrukar rätten att byta ut användare.

3.4 Kunden ansvarar för åtgärder vidtagna genom obehörig användning av Kundens inloggningsuppgifter av relevans för Tjänsten.

3.5 Kunden ska hålla Tölve skadeslös från samtliga krav från tredje man till följd av att Kunden använt Tjänsten i strid med tillämplig lag, innefattande krav avseende intrång i tredje mans immateriella rättigheter.

3.6 Om Kunden bryter mot villkor enligt Avtalet och inte vidtar rättelse inom tio (10) dagar från att Tölve underrättat Kunden om den bristande efterlevnaden är Tölve berättigad att stänga av Tjänsten till dess att rättelse har vidtagits. Om Kundens brott mot Avtalet enligt Tölves rimliga uppfattning riskerar leda till ekonomisk skada för Tölve får Tölve omedelbart stänga av Kundens tillgång till Tjänsten och vidta de ytterligare åtgärder som Tölve bedömer nödvändiga för att begränsa eventuell skada till dess att rättelse har vidtagits.

4. Testabonnemang

Om Kunden använder Tjänsten med ett gratis testabonnemang har Tölve inga skyldigheter gentemot Kunden utöver vad som anges i denna punkt 4. Testabonnemanget innebär att Tjänsten är tillgänglig under så lång tid som Tölve vid var tid avgör. Tölve avgör vilka funktioner i Tjänsten som är tillgängliga för

Kunder med testabonnemang och förbehåller sig rätten att när som helst avsluta det. Tölve har inte något ansvar för eventuell skada som Kund med testabonnemang drabbas av. Tölve kommer att behålla Kundens Data för en begränsad tid efter att testabonnemanget har avslutats så att Kunden har möjlighet att utan avbrott fortsätta använda Tjänsten genom att teckna ett Abonnemangsavtal. I övrigt ska följande bestämmelser i dessa allmänna villkor tillämpas: punkt 3, 7.1, 8, 11.1, 12, 13, 14, 15.2-15.5 och 16.

5. Underhåll, support och utveckling

- 5.1 Tölve har som målsättning och ska sträva efter att Tjänsten är tillgänglig 24/7/365.
- 5.2 Tölve kommer fortlöpande underhålla, uppdatera och uppgradera den för Tjänsten underliggande programvaran i den utsträckning som Tölve bedömer erforderligt utifrån drift- och IT-säkerhetsaspekter. Tölve ska sträva efter att meddela Kunden i förväg om planerade driftstopp och att genomföra arbetet på ett sätt som medför så liten olägenhet som möjligt för Kunden (t.ex. genom val av tidpunkt).
- 5.3 Tölve tillhandahåller support till Kundens användare med den tillgänglighet som Tölve vid var tid erbjuder sina kunder. Supporten kan ta emot felanmälan av Tjänsten samt svara på användarfrågor av enklare beskaffenhet. Åtgärder utöver detta ingår inte och tillhandahålls endast efter särskild överenskommelse därom mellan Kunden och Tölve.
- 5.4 Tölve har även rätt men inte skyldighet att utveckla och ändra Tjänsten. Resultatet av sådant utvecklingsarbete görs tillgängligt för alla kunder samtidigt. Om utveckling eller ändring av Tjänsten (även om det är osannolikt) skulle medföra en väsentlig försämring för Kunden har Kunden rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

- 5.5 De aktiviteter som beskrivs i denna punkt 5 ingår i avgiften för Tjänsten.

6. Pris och betalning

- 6.1 Kunden ska betala för Tjänsten från och med att Tjänsten har tillgängliggjorts enligt punkt 2.1 ovan. För tydlighets skull noteras att skyldigheten att betala för Tjänsten inte är beroende av att Onboarding-processen avslutats.
- 6.2 Om inte annat framgår av Abonnemangsavtalet debiteras Kunden månadsvis i förskott för Tjänsten och Onboarding. Betalning ska vara Tölve till handa trettio (30) dagar från fakturadatum. Samtliga prisangivelser i Avtalet är exklusive moms.
- 6.3 Tölve har rätt att justera priset för Tjänsten genom att skicka skriftligt meddelande därom till Kunden. En höjning av priset är bindande för Kunden vid det senare tillfället av: i) 60 dagar från att underrättelsen har skickats av Tölve och ii) nästkommande avtalsenliga faktureringsstillfälle. Om prisförändringen innebär en kostnadsökning med mer än 10 % och Tölve inte kan visa att ändringen beror på en faktisk kostnadsökning för Tölve eller marknadsförändringar som påverkar Tjänsten, är Kunden berättigad att säga upp Avtalet senast och med verkan från tidpunkten då de nya avgifterna skulle ha trätt ikraft för Kunden.
- 6.4 Om betalning är sen eller ofullständig har Tölve rätt att debitera dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen (1975:635), påminnelseavgift och/eller inkassoavgift i enlighet med tillämpliga lagar. Tölve har även rätt att innehålla samtliga prestationer enligt Avtalet till dess att full betalning erlagts.

Om betalning inte är Tölve tillhanda inom trettio (30) dagar från det datum då en skriftlig betalningspåminnelse skickades har Tölve, utöver övriga tillgängliga medel enligt

Avtalet, rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

7. Immateriella rättigheter

7.1 Tölve och/eller Tölves licensgivare innehar samtliga rättigheter, inklusive immateriella rättigheter, till Tjänsten och underliggande programvara och källkod, inkluderat men inte begränsat till patent, upphovsrätt, mönsterskydd och varumärken. Inget i detta Avtal ska tolkas som en överlåtelse av sådana rättigheter, eller del därav, till Kunden.

7.2 Tölve ska hålla Kunden skadelös för anspråk från tredje man baserat på att Kundens användning av Tjänsten, i Sverige och i andra mellan parterna skriftligen avtalade länder, gör intrång i sådan tredje mans immateriella rättigheter förutsatt att Kunden använt Tjänsten i enlighet med villkoren i Avtalet samt att Kunden:

- a) utan onödigt dröjsmål skriftligen underrättar Tölve om krav som riktats mot Kunden;
- b) tillåter Tölve att kontrollera försvaret och ensamt fatta beslut i alla då relaterade förlikningsförhandlingar; och
- c) agerar i enlighet med Tölves instruktioner och samarbetar med och bistår Tölve i den utsträckning som Tölve skäligen begär.

7.3 Tölves skadelöshetsförbindelse omfattar sådana skadestånd, förpliktelser, kostnader och utgifter som utdömts i ett slutgiltigt avgörande eller enligt förlikning som skriftligen godkänts av Tölve.

8. Sekretess

8.1 Båda parter förbinder sig att inte till tredje man utan motpartens skriftliga medgivande publicera eller på annat sätt utlämna sådana uppgifter om motpartens verksamhet som är

eller rimligen kan antas vara att betrakta som konfidentiell med undantag för:

- a) information som är eller blivit allmänt känd utan att mottagande part har brutit mot detta Avtal;
- b) information från tredje man utan sekretessåtagande som är allmänt känd för den mottagande parten;
- c) information som utan sekretessåtagande var känd för mottagande part innan mottagandet från utlämnande part; eller
- d) utlämnandet eller användningen av informationen krävs enligt lag, myndighetsbeslut eller borsregler.

8.2 Tölves prisinformation, Kundens Data och annan information som part har angivit ska vara konfidentiell ska alltid vara att betrakta som konfidentiell information.

8.3 Respektive part ansvarar för sina underleverantörers, konsulter och anställdas iakttagande av denna sekretessklausul. Sekretessåtagandet gäller under avtalstiden samt även för en period om fem (5) år efter det att Avtalet har upphört att gälla.

9. Ansvar

9.1 Tölve är, med de begränsningar som anges nedan, ansvarigt gentemot Kunden för skador som orsakats av Tölves vårdslöshet, oavsett vilken rättslig grund Kunden åberopar för sitt krav.

9.2 Tölve är inte ansvarig för Kundens vinstbortfall, förlust av intäkter, sparmedel, goodwill, förluster på grund av verksamhets-, ström- eller nätverksavbrott, förlust av data, Kundens eventuella ansvar gentemot tredje man (med förbehåll för punkt 7 ovan) eller indirekta eller följdskador oavsett slag.

9.3 Tölves totala och sammanlagda ansvar för samtliga skador som inträffar under ett och samma kalenderår begränsat till det lägre av:
i) summan av de avgifter som erlagts av Kunden under föregående kalenderår och ett halvt prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110).

9.4 Kundens rätt till skadestånd förfaller om Kunden inte skriftligen meddelar Tölve om sitt krav senast sextio (60) dagar efter att Kunden upptäckt eller borde ha upptäckt den skada för vilken ersättning begärs. Rätten till skadestånd förfaller dock senast nittio (90) dagar från att aktuell skada faktiskt inträffat.

10. Avtalstid och uppsägning i förtid

10.1 Avtalet träder ikraft det datum då båda parter har undertecknat det och förblir gällande under den initiala avtalstid som framgår av Abonnemangsavtalet. Om inte Avtalet sägs upp av endera part minst en (1) månad innan utgången av innevarande avtalsperiod förlängs det automatiskt med ytterligare så lång tid åt gången som längden av den initiala avtalstiden motsvarar. Uppsägningstiden förblir oförändrad.

10.2 Kunden har inte rätt till återbetalning av eventuella förskottsbetalningar om inte Avtalet sägs upp av Tölve enligt punkt 10.5 eller av Kunden enligt punkt 5.4, 6.2, 10.4 eller 12.

10.3 Tölve har vid misstanke om felaktig användning av Tjänsten enligt punkt 3.2 rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

10.4 Endera part har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om:

- a) den andra parten har gjort sig skyldig till ett väsentligt brott mot Avtalet och inte vidtar full rättelse av sådant brott inom trettio (30) dagar från att den andra parten har lämnat skriftlig underrättelse därom; eller

- b) den andra parten försätts i konkurs, träder i likvidation, är föremål för företagsrekonstruktion, ställer in sina betalningar eller på annat sätt skäligen kan antas ha kommit på obestånd.

10.5 Om en underleverantör eller licensgivare till Tölve säger upp eller ändrar avtal med Tölve och det som en konsekvens därav inte är kommersiellt rimligt för Tölve att fortsätta tillhandahålla Tjänsten har Tölve rätt att med minst tio (10) dagars varsel säga upp Avtalet.

11. Konsekvenser av uppsägning

11.1 Vid Avtalets upphörande ska Kunden omedelbart upphöra att använda Tjänsten. Respektive part ska vidare återlämna, förstöra eller radera konfidentiell information och annat material som tillhör den andra parten och i övrigt upphöra med all användning av den andra partens immateriella rättigheter.

11.2 Vid föregående skriftlig begäran framställd inom trettio (30) dagar från att Tölve har upphört att tillhandahålla Tjänsten kommer Tölve, beroende på vad Kunden väljer, antingen radera eller återlämna Kundens Data. Återlämnande av Kundens Data sker om inte annat särskilt avtalas utan krav på ersättning i det format och på sådant medium som vid var tid erbjuds. Efter utgången av denna tidsperiod har Tölve inte längre någon skyldighet att bevara eller tillhandahålla Kundens Data och kommer, i den mån inte annat krävs enligt svensk eller EU-lagstiftning, att radera alla kopior av Kundens Data. Till den del Kundens Data inte består i Kundens Personuppgifter kan Kundens Data dock komma att sparas i aggregerat format för produktutvecklingsändamål.

12. Ändringar

12.1 Tölve har rätt att göra ändringar och tillägg till Avtalet. För att ändring enligt denna punkt ska

vara bindande gentemot Kunden ska Tölve meddela Kunden minst trettio (30) dagar innan ändringen träder ikraft. Kunden har rätt att skriftligen säga upp Avtalet med omedelbar verkan om ändringen innebär en väsentlig försämring. Denna rätt förfaller om Kundens uppsägning med hänvisning till denna punkt inte är Tölve till handa senast den dag då ändringen annars träder ikraft.

12.2 Vad som sägs i denna punkt 12 gäller inte Bilaga 2 (Avtal om personuppgiftsbehandling) eller Bilaga 3 (Standard contractual clauses). Kunden ska dock på initiativ av Tölve i god anda diskutera eventuella ändringar av nämnda delar av Avtalet.

13. Force majeure

Om Avtalets fullgörande helt eller delvis förhindras, eller i väsentlig grad försvåras, av omständighet som ligger utanför parts skäligen kontroll eller av arbetskonflikt ska part befrias från underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt detta Avtal under den tid som hindret föreligger, förutsatt att part som inte kan fullgöra utan oskäligt uppehåll meddelar den andra parten därom. Detsamma ska gälla vid fel eller försening i tjänst eller leverans från underleverantör på grund av omständigheter som faller under denna punkt 13. Om Avtalets fullgörande förhindras mer än sex (6) månader äger part säga upp Avtalet. Tölve har vid sådan uppsägning rätt till ersättning enligt Avtalet för utfört arbete och styrkt nödvändig kostnad.

14. Meddelanden

14.1 Uppsägning eller andra meddelanden som kan påverka avtalets giltighet ska ske genom bud, rekommenderat brev eller elektroniskt meddelande till den andra partens kontaktperson.

14.2 Meddelandet ska anses ha kommit mottagaren tillhanda:

- a) om avlämnat med bud: vid avlämnandet;
- b) om avsänt med rekommenderat brev: två (2) dagar efter avlämnandet för postbefordran;
- c) om avsänt som elektroniskt meddelande: vid mottagandet, d.v.s. då det elektroniska meddelandet kommit till mottagarens elektroniska adress.

15. Övrigt

15.1 Kundens och Tölves kontaktpersoner enligt Abonnemangsavtalet ska ansvara för att upprätta och bibehålla ett effektivt samarbete avseende Tjänsten. Part ska utan onödigt dröjsmål skriftligen meddela den andra parten om eventuell ny kontaktperson.

15.2 Tölve har rätt att anlita underleverantörer för fullgörande av Tölves åtaganden enligt Avtalet. För utförandet av sådana avtalsförpliktelser som utförs av underleverantörer ansvarar Tölve som om de hade utförts av Tölve själv.

15.3 Avtalet utgör parternas fullständiga reglering av alla frågor som Avtalet berör. Alla skriftliga eller muntliga åtaganden och utfästelser som föregått Avtalet ersätts av innehållet i Avtalet och eventuella ändringar som inte görs skriftligen och undertecknas av båda parter är (utan att det påverkar tillämpningen av punkterna 5.1, 6.2 eller 12 ovan) utan verkan.

15.4 Vid Avtalets upphörande ska vad som sägs i punkterna 7, 8, 9, 11, 13, 14, 15.3 och 16 samt Bilaga 2 (Avtal om personuppgiftsbehandling) fortsatt tillämpas.

15.5 Avtalet får inte överlåtas till tredje man utan motpartens föregående skriftliga samtycke. Tölve äger dock rätt att överlåta Avtalet till tredje man om det sker i samband med

överlåtelse av Tölves verksamhet eller del därav samt till bolag inom samma koncern som Tölve.

16. Tillämplig lag och tvister

16.1 Detta Avtal ska vara underkastat och tolkas i enlighet med svensk lag med undantag för internationella privaträttsliga regler. Tvist med anledning av Avtalet ska avgöras av allmän domstol där Tölve har sitt säte.