

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR AVSÄNDARE

1. ALLMÄNT

- 1.1. Genom godkännande av dessa allmänna villkor ("**Allmänna Villkor**") ges företag, organisationer, myndigheter, kommuner och andra som direkt eller indirekt har valt att ansluta sig till Kivra ("**Avsändare**") möjlighet att använda vissa tjänster som beskrivs här och som direkt eller indirekt tillhandahålls av Kivra Sverige AB, org. nr 556917-3544, eller annat bolag inom samma koncern som Kivra Sverige AB ("**Kivra**"). Kivra och Avsändaren benämns individuellt för "**Part**" och gemensamt för "**Parterna**".
- 1.2. Kivra tillhandahåller en tjänst som möjliggör för Avsändare att kunna förmedla elektroniska meddelanden och andra digitala försändelser ("**E-försändelser**") till privatpersoner och företag som har ingått ett användaravtal med Kivra om användning av en digital brevlåda ("**Användare**"). Den tjänst om förmedling av E-försändelser till en Användares digitala brevlåda som beskrivs i denna punkt och som närmare specificeras i Bilaga 1 benämns härfter "**Förmedlingstjänsten**".
- 1.3. Utöver Förmedlingstjänsten tillhandahåller Kivra ett flertal andra tjänster som specificeras i Bilaga 1 ("**Tilläggstjänster**"). Tilläggstjänsterna och Förmedlingstjänsten hänvisas härnäst gemensamt till som "**Tjänsterna**". E-försändelser och övriga utskick som Avsändare gör genom Tjänsterna hänvisas härnäst gemensamt till som "**Innehåll**".
- 1.4. Under förutsättning att Avsändaren uppfyller de åtaganden som åligger Avsändaren enligt dessa Allmänna Villkor ska Kivra direkt eller indirekt tillhandahålla Tjänsterna till Avsändaren på sätt som beskrivs här.
- 1.5. Dessa Allmänna Villkor utgör tillsammans med följande dokumentation den samlade regleringen av Parternas mellanhavanden med anledning av Avsändarens användning av Tjänsterna:
 1. Bilaga 1: Tjänstebeskrivning ("**Tjänstebeskrivning**") och särskilda villkor för Tilläggstjänsterna ("**Särskilda Villkor**")
 2. Bilaga 2: Kivras uppförandekod för affärspartners ("**Uppförandekod**")
 3. Bilaga 3: Personuppgiftsbiträdesavtal ("**Personuppgiftsbiträdesavtal**")

Om inget annat framkommer av dessa Allmänna Villkor äger bilagorna företräde i den del de innehåller specifika regleringar.

2. ÅTKOMST TILL TJÄNSTERNA

- 2.1. För att Avsändaren ska få åtkomst till Tjänsterna krävs att Avsändaren:
 - ansluter sig till Kivra genom en teknisk integration via Kivras integrationsgränssnitt som specificeras i utvecklardokumentationen på <https://developer.kivra.com> ("**Integrationsgränssnitt**") antingen (i) direkt med Kivra; eller (ii) via en partner till Kivra ("**Partner**"); och
 - ingår ett avtal (inklusive dessa Allmänna Villkor) rörande användning av Tjänsterna antingen (i) direkt med Kivra; eller (ii) med en Partner till Kivra som återförsäljer Kivras Tjänster ("**Återförsäljare**").
 - 2.2. Avsändaren ansvarar för att vidta nödvändiga åtgärder samt ingå övriga relevanta och nödvändiga avtal för att möjliggöra integrationen samt användning av Tjänsterna.
 - 2.3. Dessa Allmänna Villkor gäller när Avsändare använder Tjänsterna oavsett hur Avsändaren valt att ansluta sig till Kivra.
- ### 3. ANVÄNDNING AV TJÄNSTERNA
- 3.1. Avsändaren ska endast använda Tjänsterna inom ramen för Avsändarens verksamhet, för de ändamål och i den utsträckning som anges i dessa Allmänna Villkor.
 - 3.2. Avsändaren ansvarar för lagligheten och korrektheten i allt Innehåll som förmedlas via Tjänsterna samt att denne har erforderliga rättigheter, tillstånd, licenser och dylikt som krävs för att förmedla Innehåll via Tjänsterna. Avsändaren ska vid användningen av Tjänsterna följa gällande lagar, förordningar, föreskrifter, myndighetsbeslut samt iakttä eventuela instruktioner som Kivra meddelar från tid till annan. Avsändaren åtar sig även att följa Kivras Uppförandekod (Bilaga 2).
 - 3.3. Tjänsterna ska endast användas för att förmedla relevant och personlig kommunikation. Om inget annat avtalats skriftligen får Avsändaren endast använda Tjänsterna för att förmedla Innehåll till Användare som Avsändaren har en professionell relation till. Avsändaren ansvarar för att ge fullgod information om sitt användande av Tjänsterna till sina Användare.
 - 3.4. Avsändaren ska inte använda Tjänsterna för att förmedla Innehåll som innehåller reklam, erbjudanden eller annan marknadsföring utan att ha skriftligen avtalat med Kivra om detta.
 - 3.5. Avsändaren ska inte använda Tjänsterna på sådant sätt att Kivra, Användare eller annan drabbas av olägenhet eller skada. Detta innefattar exempelvis, men inte uteslutande, att Avsändare är förbjuden att förmedla Innehåll som gör intrång i tredje parts rättigheter, eller som kan uppfattas som stötande eller förgelseväckande, såsom exempelvis framställningar med hatiskt, hotfullt eller pornografiskt

innehåll eller som uppmanar till våldshandlingar, hets mot folkgrupp eller annan brottslig verksamhet.

- 3.6. E-försändelser ska innehålla relevant personlig information, vilket innebär att de inte enbart ska hänvisa Användare till externa sidor där de kan ta del av den relevanta informationen.
- 3.7. Metadata som är kopplad till en E-försändelse, undantaget kontakt- och identifieringsinformation som behövs för förmedlingen av E-försändelser, ska inte innehålla uppgifter som utgör direkta personuppgifter.
- 3.8. Avsändaren ska inte använda Tjänsterna på så sätt att det möjliggör för Avsändaren att bli notifierad, exempelvis genom ett läskvitto, när en Användare läser eller interagerar med Innehållet eller någon annan del av Tjänsterna. Avsändare ska inte heller använda Tjänsterna i syfte att skapa eller verifiera sina egna register, exempelvis genom att samla in e-postadresser till Användare.

- 3.9. Tjänsterna ska inte användas för att utfärda eller bekräfta en Användares identitet via Kivras inloggning, s.k. ID-växling. ID-växling innebär att Avsändaren använder en säkerställd identitet, t.ex. via Mobilt BankID, för att utfärda en ny identitet som kan användas självständigt t.ex. men inte begränsat till inloggning i andra webbtjänster eller applikationer.

4. PERSONUPPGIFTER

- 4.1. Behandling av personuppgifter som sker genom Kivras tillhandahållande av Tjänsterna, som Kivra utför på uppdrag av Avsändaren i egenskap av dennes personuppgiftsbiträde regleras av Personuppgiftsbiträdesavtalet med tillhörande bilag(a/or) (Bilaga 3). Respektive behandling är tillämplig enbart i den utsträckning som Avsändaren använder en specifik Tilläggstjänst.
- 4.2. I den utsträckning Kivra behandlar personuppgifter, där Avsändaren är Personuppgiftsansvarig, på uppdrag av sådan Partner som Avsändaren har avtal med för integrationen mot Kivra enligt punkt 2.1 ovan, agerar Kivra som underbiträde till Partnern.
- 4.3. Övrig Personuppgiftsbehandling som respektive Part utför i samband med tillhandahållandet och användningen av Tjänsterna utförs av respektive Part som ensamt personuppgiftsansvarig. Respektive Part är därmed fullt ansvariga för att sådan behandling sker i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning, däribland EU:s Allmänna Dataskyddsförordning, GDPR.

5. SÄRSKILDA VILLKOR TILLÄGGSTJÄNSTER

- 5.1. En beskrivning av samtliga Tilläggstjänster finns i Bilaga 1 tillsammans med Särskilda Villkor för respektive Tilläggstjänst.
- 5.2. Avsändaren ska använda Tilläggstjänsterna i enlighet med dessa Allmänna Villkor och de Särskilda Villkoren.

6. PRISER OCH BETALNING

Priser för Tjänsterna och villkor för betalning framgår av separat överenskommelse med Kivra eller en Återförsäljare enligt punkt 2.1-2.2 ovan.

7. MARKNADSFÖRING OCH KOMMUNIKATION

Parterna är införstådda med och accepterar att Avsändarens anslutning till Kivra kommer att bli känd för allmänheten i och med att Tjänsterna tas i bruk. Avsändaren godkänner att Kivra marknadsför och kommunicerar information om Avsändarens anslutning till Kivra (exempelvis genom att visa Avsändarens logotyp i den digitala brevlådan och på Kivras webbplats).

8. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

- 8.1. Samtliga rättigheter, innefattande men inte uteslutande alla immateriella rättigheter, till Integrationsgränssnittet och Tjänsterna samt däri ingående tekniska lösningar, programvaror och annat material däri som Kivra tillhandahåller tillkommer Kivra eller dess rättighetsinnehavare.
- 8.2. Avsändaren erhåller under dessa Allmänna Villkor en icke exklusiv rätt att använda Tjänsterna i enlighet med de villkor och begränsningar som följer av dessa Allmänna Villkor och de Särskilda Villkoren.
- 8.3. Kivra ansvarar för att Avsändarens användning av Tjänsterna i enlighet med dessa Allmänna Villkor och de Särskilda Villkoren inte medför intrång i tredje mans immateriella rättigheter. Om tredje man skulle rikta krav mot Avsändaren, under påståendet att Avsändarens användning av Tjänsterna medför intrång i tredje mans immaterialrätt, ska Kivra försvara Avsändaren och ersätta Avsändaren för de ersättnings- och skadestånd som Avsändaren genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge.
- 8.4. Kivras skyldighet att ersätta Avsändaren enligt punkt 8.3 gäller endast under förutsättning att (i) Avsändaren omedelbart meddelar Kivra om kravet i skrift; (ii) Kivra får full kontroll och behörighet avseende försvar och förhandling av kravet; (iii) Avsändaren inte gjort något medgivande, träffat någon uppgörelse eller på annat sätt påverkat Kivras möjlighet att försvara eller förhandla en uppgörelse avseende kravet; och (iv) Avsändaren i skälig utsträckning medverkar till Kivras försvar eller förhandling avseende kravet. Kivras skyldighet att hålla Avsändaren skadeslös enligt denna punkt förutsätter även att Avsändaren installerat samtliga uppdateringar som Kivra gjort tillgängliga för Avsändaren, förutsatt att användning av sådan uppdaterad version hade undvikit intrånget. Kivra har inte några skyldigheter enligt denna punkt 8.4 i den mån något krav (a) beror på Avsändarens vårdslöshet eller uppsåtliga agerande, eller grundar sig på (b) användning av Tjänsterna på ett sätt som strider mot Allmänna Villkoren.

8.5. Avsändaren äger inte rätt att kopiera, översätta, modifiera eller dekompile Integrationsgränssnittet eller Tjänsterna eller företa s.k. reverse engineering.

9. FELAVHJÄLPNING

9.1. Felanmälan ska göras till en av Kivra eller Återförsäljaren anvisad kanal för avsändarsupport. Om felanmälan görs till Kivra och felet är hänförligt till en annan part än Kivra kan Kivra komma att hänvisa Avsändaren till sådan tredje part.

10. ANSVAR

10.1. Avsändarens rätt till ersättning under dessa Allmänna Villkor är begränsat till direkta skador och ett totalt belopp per kalenderår motsvarande det lägre av: (i) fakturerat belopp under den senaste 12-månadersperioden; och (ii) fem (5) prisbasbelopp enligt Socialförsäkringsbalken (2020:110). Under inga omständigheter ska Kivra vara ansvarig för indirekta skador. Ansvarsbegränsningen i denna punkt gäller inte eventuella intrång enligt 8.3 eller vid grov vårdslöshet eller uppsåt.

10.2. Eventuella krav på ersättning mot Kivra ska framställas senast tre (3) månader efter det att en skada upptäckts eller borde ha upptäckts. Om Avsändaren inte gör detta förlorar Avsändaren rätten att göra skadan och kravet på ersättning gällande.

10.3. Om Avsändaren använder Tjänsterna via en Återförsäljare ska samtliga eventuella krav på ersättning relaterade till fel i Tjänsterna riktas till sådan Återförsäljare. Avsändaren har i sådana fall inte rätt att ställa några anspråk mot Kivra, oaktat vad som framkommer av denna punkt 10.

11. FORCE MAJEURE

11.1. Part är befriad från ersättningsskyldighet eller annat ansvar om skada eller underlåtenhet att handla beror på ett hinder utanför Parts kontroll som Part inte skäligen kunde ha förväntats räknat med och vars följder Part inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

11.2. Som hinder utanför Parts kontroll ska bland annat anses, krig, upplöpp, fel eller avbrott i Tjänsterna som beror på översvämningar eller hårt väder, arbetsmarknadskonflikt av landsomfattande karaktär, pandemi eller epidemi, fel eller avbrott i kommunikationsnät, avbrott i energiförsörjning och ändringar i lagar och förordningar samt handling eller underlåtenhet från myndighets sida. Detsamma gäller om Parts underleverantör drabbas av sådant hinder.

12. AVTALSTID OCH UPPSÄGNING

12.1. Dessa Allmänna Villkor träder i kraft från och med att de godkänts av Avsändaren och de övriga punkterna i punkt 2.1 uppfyllts.

12.2. Dessa Allmänna Villkor gäller tillsvidare och upphör att gälla omedelbart och utan föregående uppsägning när någon av punkterna i punkt 2.1 inte längre är uppfylld.

12.3. I tillägg till ovan har Kivra rätt att omedelbart avbryta Avsändarens åtkomst till, och användning av, Tjänsterna samt med omedelbar verkan säga upp dessa Allmänna Villkor om Avsändaren använder Tjänsterna i strid med dessa Allmänna Villkor eller om Kivra av någon anledning finner att Avsändarens fortsatta användning av Tjänsterna medför eller riskerar att medföra skada, hinder eller negativ inverkan på Kivra eller på Tjänsterna.

12.4. Avsändarens åtkomst till och rätt att använda Tjänsterna upphör omedelbart vid de Allmänna Villkorens upphörande.

13. SEKRETESS

13.1. Med "**Konfidentiell Information**" avses varje upplysning – av teknisk, kommersiell eller annan natur – i såväl muntlig som skriftlig form, med undantag för sådan upplysning som; (i) är allmänt känd; (ii) som kommer till allmän kännedom på annat sätt än genom Parts åsidosättande av detta sekretessåtagande; (iii) Part kan visa att Part redan kände till innan Part fick ta del av den inom ramen för dessa Allmänna Villkor; eller (iv) utvecklas av Part självständigt utan användning av Konfidentiell Information. Om Part inte kan visa annat, ska all information som Part får ta del av som en följd av dessa Allmänna Villkor presumeras vara Konfidentiell Information.

13.2. Part förbinder sig att inte, vare sig under avtalstiden eller därefter, till tredje part avslöja Konfidentiell Information som Part erhåller från den andra Parten eller att använda sådan Konfidentiell Information i annan utsträckning än vad som är nödvändigt för att fullgöra Parts åtaganden enligt Allmänna Villkoren. Part får dock avslöja Konfidentiell Information till (i) professionella rådgivare och försäkringsbolag; (ii) annat bolag inom samma koncern; och (iii) myndighet som ålägger Part att enligt lag lämna ut Konfidentiell Information. Vidare får Kivra till tredje part avslöja Konfidentiell Information för det fall Kivra bedömer att det erfordras för att Kivra ska kunna försäkra sig om att en Avsändare uppfyller sina åtaganden gentemot Kivra.

13.3. Med undantag för 13.2 (iii) ovan förbinder sig Part att tillse att personal och eventuella tredje parter som kommer i kontakt med Konfidentiell Information är bundna att hemlighålla sådan Konfidentiell Information i samma utsträckning som Parterna själva enligt dessa Allmänna Villkor.

13.4. Parternas åtaganden enligt dessa Allmänna Villkor ska fortsätta gälla fem (5) år efter Allmänna Villkorens upphörande. Part förbinder sig att vid de Allmänna Villkorens upphörande återlämna alternativt förstöra, enligt anvisning från den andra Parten, all Konfidentiell Information som Part innehar med undantag för sådan information som Part är skyldig att bevara enligt tillämplig lag.

14. TREDJE PARTS ANVÄNDNING

14.1. Avsändaren ska inte låta tredje part direkt eller indirekt använda Tjänsterna eller förmedla Innehåll på uppdrag av

annan såvida inte (i) bolagen ingår i samma koncern; (ii) användningen av Tjänsterna gäller utskick av lönespecifikationer som en tredje part fått i uppdrag att ta fram; eller (iii) detta avtalats skriftligt mellan Parterna.

- 14.2. Om Avsändaren ges rätt att låta tredje part använda Tjänsterna eller förmedla Innehåll på uppdrag av annan ansvarar Avsändaren fullt ut för sådan tredje part såsom för egen del, inklusive att dessa Allmänna Villkor efterlevs.

15. ÖVERLÅTELSE

- 15.1. Avsändaren får inte överlåta några rättigheter eller skyldigheter enligt dessa Allmänna Villkor, utan föregående skriftligt medgivande från Kivra.
- 15.2. Kivra har rätt att helt eller delvis överlåta dessa Allmänna Villkor eller sina rättigheter eller skyldigheter enligt dessa Allmänna Villkor till bolag som ingår i samma koncern som Kivra. Därtill har Kivra rätt att anlita underleverantörer för fullgörandet av sina åtaganden enligt dessa Allmänna Villkor.

16. TILLÄGG OCH ÄNDRINGAR

- 16.1. Kivra strävar efter att fortlöpande utveckla och förbättra Tjänsterna. Kivra förbehåller sig därför rätten att löpande introducera nya tjänster och funktioner och i övrigt vidta de förändringar i och uppdateringar av Tjänstebeskrivningen med tillhörande Särskilda Villkor som Kivra finner nödvändiga utan att meddela Avsändare i förväg.
- 16.2. Kivra förbehåller sig rätten att när som helst ändra och/eller göra tillägg i dessa Allmänna Villkor. Sådana villkorsändringar ska meddelas Avsändare på av Kivra beslutat sätt senast trettio (30) dagar innan ändringen träder i kraft. Om ändringar och tillägg inte godkänns av en Avsändare har Avsändaren rätt att säga upp dessa Allmänna Villkor.
- 16.3. Oaktat ovan har Kivra rätt att med omedelbar verkan och utan föregående underrättelse vidta sådana ändringar och tillägg i dessa Allmänna Villkor som (i) föranleds av lag, förordning eller myndighetsbeslut eller (ii) varken minskar Avsändarens rättigheter eller ökar Avsändarens skyldigheter.

17. LAGVAL OCH TVISTLÖSNING

- 17.1. Svensk lag ska tillämpas på dessa Allmänna Villkor.
- 17.2. Tvister som uppstår i anledning av dessa Allmänna Villkor ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut ("**SCC**"). Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska tillämpas om inte SCC med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att skiljedomsregler ska tillämpas. I sistnämnda fall ska SCC också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän. Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm.