Allmänna villkor för tjänsten

Gäller fr.o.m. 2026-09-28 och t.o.m. 2026-12-09

Kivra uppdaterar villkoren och lägger till ett avsnitt om programvara i Kivras app (avsnitt 16) samt justerar skrivningarna under avsnitt 2.3 (Mottagande av E-försändelser).

1. Allmänt

Dessa allmänna villkor gäller när Kivra Sverige AB, org. nr 556917-3544, eller annat bolag inom samma koncern som Kivra Sverige AB (**”Kivra”**) tillhandahåller privatpersoner (**“Användare/Du/Dig”**) - en eller flera tjänster och funktioner (**”Tjänsten”**), innefattande men inte uteslutande en digital brevlåda för att bl.a. ta emot, hantera, överföra och lagra digitala meddelanden, kvitton och andra dokument (**“Innehåll”**) inklusive eventuella andra funktioner och tjänster som Kivra från tid till annan kan komma att erbjuda (**”Tilläggstjänster”**). Med begreppet Tjänsten avses även Tilläggstjänster, såvida inte annat uttryckligen anges i dessa allmänna villkor eller i de särskilda villkoren för Tilläggstjänsten i fråga. För att få tillgång till sådana Tilläggstjänster måste Du acceptera de särskilda villkoren som gäller för Tilläggstjänsten. De särskilda villkoren och eventuella övriga skriftliga överenskommelser rörande Tjänsten och Tilläggstjänsterna mellan Dig och Kivra

bildar tillsammans med dessa allmänna villkor avtalet mellan Dig och Kivra (**”Avtalet”**).

Om Du väljer att registrera Dig för att använda Tjänsten förbinder Du Dig samtidigt att följa dessa allmänna villkor och eventuella andra ordningsregler och instruktioner som Kivra från tid till annan publicerar via Tjänsten. Du är även skyldig att iaktta gällande lagar, regler och myndighetsbeslut vid användningen av Tjänsten.

2. Tjänsten

2.1 Registrering

Du registrerar dig för Tjänsten genom att ansöka om ett konto hos Kivra via något av de registreringsalternativ som Kivra från tid till annan erbjuder.

Alla privatpersoner som har ett svenskt personnummer samt e-legitimation som Kivra har stöd för, kan ansöka om registrering av ett konto hos Kivra. För att din ansökan om registrering av konto ska kunna godkännas av Kivra krävs att Du är minst 18 år eller att din registrering kan ske på ett sätt som godkänts av din förälder/målsman.

Om Du har enskild firma får Du även E-försändelser (se definition under avsnitt 2.3 nedan) till din enskilda firma i din digitala brevlåda. Anledningen är att organisationsnummer i dessa fall är detsamma som ditt personnummer.

Avtal om Tjänsten ska anses ha ingåtts mellan Dig och Kivra när registreringen fullbordats och kontot godkänts. Tjänsten är gratis för Dig som Användare.

2.2 Åtkomst

Åtkomst till Tjänsten sker genom något av de åtkomstalternativ som Kivra från tid till annan informerar om via Tjänsten.

2.3 Mottagande av E-försändelser

Tjänsten innebär att Kivra, efter godkänd registrering av ditt konto, bl.a. tar emot digitala meddelanden och försändelser inklusive fakturor och digitala kvitton (**”E-försändelser”**) till din digitala brevlåda från de företag, organisationer, myndigheter, kommuner och andra som har valt att ansluta sig till Kivra (**”Avsändare”**).

För att kunna ta emot E-försändelser från myndigheter och kommuner måste Du även registrera Dig som användare av tjänsten Mina Meddelanden, se beskrivningen av villkoren på digg.se. Genom att vara ansluten till Mina Meddelanden godkänner Du att ta emot E-försändelser från myndigheter och kommuner som är anslutna till eller kommer att ansluta sig till Mina Meddelanden. Kivra meddelar fortlöpande Avsändare om att Du önskar ta emot E-försändelser i din digitala brevlåda. Du kan när som helst välja att inte ta emot E-försändelser från en eller flera Avsändare via inställningar i Tjänsten. I vissa fall kan Kivra, på uppdrag av en Avsändare och i samband med att Avsändaren genomför en förändring av sin kundkommunikation, inaktivera Avsändaren i Din digitala brevlåda för vissa typer av E-försändelser. Du kan välja att inte ta emot digitala kvitton i din digitala brevlåda via inställningar i Tjänsten. Efter en sådan anmälan kan Du fortsätta att få E-försändelser från den aktuella Avsändaren under maximalt tio (10) dagar och digitala kvitton under maximalt tre (3) dagar.

2.4 Rekommenderade E-försändelser

I Tjänsten kan Du ta emot E-försändelser där Avsändaren får ett mottagningsbevis när Du väljer att öppna E-försändelsen (**“Rekommenderade E-försändelser”**). Avsändaren ansvarar för hur länge Rekommenderade E-försändelser finns tillgängliga för Dig att öppna.

2.5 Uppladdningar

Du kan även ladda upp Innehåll i Tjänsten. Antalet Innehåll som kan laddas upp är begränsat enligt vad som framgår i Tjänsten.

2.6 Betalningar

I Tjänsten kan Du genomföra betalningar av fakturor och avier som levererats som E-försändelser till din digitala brevlåda. Du kan även själv ladda upp fakturor och göra dem betalbara i Tjänsten. Kivra tolkar då Innehållet genom textigenkänning och föreslår vilka uppgifter som ska läggas in som betalningsuppgifter. Du ansvarar för att uppgifterna är korrekta innan Du går vidare med betalningen.

Vilka betalmetoder och betalningsalternativ som kan användas framgår när Du väljer att betala i Tjänsten och kan över tid komma att variera. För att kunna använda vissa betalmetoder kan Du behöva godkänna villkor från betaltjänstleverantören.

Det är betaltjänstleverantören, och inte Kivra, som ansvarar för att initiera eller utföra betalningen i enlighet med sina villkor och dina instruktioner. Du ansvarar för att de uppgifter som Du lämnar vid betalning är korrekta och uppdaterade och för att fakturor betalas i rätt tid. Kivra ansvarar inte för eventuella tillkommande kostnader som uppkommer på grund av dina försenade eller uteblivna betalningar.

2.7 Erbjudanden

I Tjänsten kan Du välja att ta emot marknadsföring (**“Erbjudanden”**) från Avsändare. Avsändaren ansvarar för innehållet i Erbjudandet och för hur lång tid det är tillgängligt för Dig. Du väljer själv vilka Avsändare Du vill ta emot Erbjudanden ifrån och kan när som helst välja att ställa av Erbjudanden från Avsändare genom inställningar i Tjänsten.

2.8 Formulär

I Tjänsten kan Du välja att svara på frågeformulär (**“Formulär”**) från Avsändare. Avsändaren ansvarar för innehållet i Formulär och hur länge det finns tillgängligt för Dig.

2.9 Delning av Innehåll

I Tjänsten kan Du välja att dela Innehåll och enskilda uppgifter till en tredje part ("**Mottagare**"). Du väljer själv vilka Mottagare du vill dela ditt Innehåll eller dina uppgifter med. Mottagaren ansvarar för att informera Dig om syftet med delningen och för hanteringen av ditt Innehåll eller dina uppgifter efter delningen.

2.10 Översättningar

I Tjänsten kan Du välja att översätta Innehåll till olika språk. Du väljer själv vilket Innehåll Du vill översätta. Kivra ansvarar inte för att översättningen blir korrekt.

2.11 AI-funktioner

I Tjänsten kan Du välja att hantera Innehåll med hjälp av AI, exempelvis genom att sammanfatta eller extrahera uppgifter ur Innehållet (**"AI-funktioner"**). Du ansvarar för att Innehåll som Du väljer att hantera med AI-funktionen får hanteras på detta sätt och att det inte står i strid med lag eller gör intrång i tredje parts rättigheter. Kivra ansvarar inte för att resultatet som AI-funktionen tar fram blir korrekt eller fullständigt. AI-funktioner är bara tillgängliga för Användare som har fyllt 18 år.

2.12 Behörighet

Inom ramen för Tjänsten kan Du välja att dela din digitala brevlåda med en annan användare och på så sätt ge denna person läs- och hanteringsrättigheter, exempelvis för att kunna betala dina fakturor. För att ta del av din digitala brevlåda måste dock denna användare logga in med e-legitimation och acceptera delningen. Du kan när som helst återkalla delningen.

Digitala kvitton omfattas inte av möjligheten att dela sin digitala brevlåda. Däremot kan Du hantera dina digitala kvitton i enlighet med den funktionalitet som från tid till annan erbjuds i Tjänsten. Du kan bland annat välja att skicka digitala kvitton vidare till ett eller flera system, exempelvis för utläggshantering.

Mappar omfattas inte heller av möjligheten att dela sin digitala brevlåda. Du kan istället ge andra användare åtkomst till Innehåll genom att skapa gemensamma mappar.

2.13 Kivras kommunikation med Dig

Kivra kommunicerar med Dig via bl.a. e-post, SMS, pushnotiser och E-försändelser. Du kan välja att tacka nej till notiser via e-post och pushnotiser genom inställningar i Tjänsten. Du kan även välja att tacka nej till marknadsföring via e-post via länk i själva e-postmeddelandet. Kommunikation gällande Tjänsten betraktas dock som en integrerad del av Tjänsten vilket innebär att den inte kan väljas bort. Det är inte heller möjligt att ställa av Kivra som Avsändare i Tjänsten.

2.14 Mottagande av och ansvar för E-försändelser

En E-försändelse anses ha kommit Dig tillhanda när E-försändelsen gjorts tillgängligt för Dig i din digitala brevlåda.

Avsändare ansvarar för innehållet i E-försändelserna.

Du ansvarar på samma sätt som för fysiska försändelser för att ta del av E-försändelsers innehåll.

2.15 Lagring

Innehåll och din kontohistorik lagras under den tid Du har ett godkänt konto registrerat hos Kivra.

Under denna tid ansvarar Du själv för vilket Innehåll som Du väljer att radera. Digitala kvitton raderas dock automatiskt efter åtta (8) år om Du inte väljer en förlängd lagringstid. Det Innehåll som raderas kommer inte längre att vara tillgängliga för Dig.

Vid avstängning eller avslutande av Tjänsten enligt avsnitt 13 nedan raderas samtligt Innehåll, samt din kontohistorik som lagrats inom ramen för Tjänsten efter tjugo (20) dagar.

3. Tilläggstjänster

Kivra har rätt att när som helst introducera och erbjuda Tilläggstjänster.

Du får automatiskt tillgång till sådana Tilläggstjänster som tillhandahålls utan kostnad för Dig. Kivra informerar Dig via Tjänsten när sådana Tilläggstjänster introduceras. Tilläggstjänster som erbjuds mot en avgift informerar Kivra Dig om via Tjänsten och Du väljer själv om sådana Tilläggstjänster ska läggas till eller inte.

Särskilda villkor gäller för Tilläggstjänster.

4. Betatjänster

Kivra kan från tid till annan erbjuda betatjänster. Med **"Betatjänst**" avses en funktion eller tjänst som fortfarande är under utveckling, pilotfas eller testfas, och som görs tillgänglig för Dig under en begränsad tid för att utvärderas. Betatjänster kan skilja sig från den övriga Tjänsten beträffande stabilitet, funktionalitet, prestanda och supportnivå.

När Kivra erbjuder Betatjänster kommer Du att få information om att det rör sig om en Betatjänst. Du väljer själv om du vill testa Kivras Betatjänster genom att gå med i betaprogrammet i den plattform (Google Play eller Apple TestFlight) som Du använder.

När Du testar en Betatjänst kan Du välja att lämna synpunkter, felrapporter och förslag på förbättringar. Kivra är fri att använda sådan feedback utan några skyldigheter eller begränsningar gentemot Dig.

Betatjänster kan innehålla fel, brister eller ofullständigheter, och funktionalitet kan ändras eller tas bort utan förvarning. Oaktat vad som i övrigt anges om ansvar i dessa allmänna villkor ansvarar Kivra inte för kostnader, skador, förluster eller olägenheter som kan uppkomma på grund av användning av en Betatjänst, såvida inte annat följer av tvingande lag eller om Kivra orsakat skadan genom uppsåt eller grov vårdslöshet.

Kivra kan när som helst avsluta en Betatjänst genom att lansera den som ordinarie tjänst, eller genom att helt återkalla Betatjänsten.

Du kan när som helst avsluta Din användning av en Betatjänst genom att gå ur betaprogrammet på den plattform (Google Play eller Apple TestFlight) som Du använder. Detta påverkar inte din användning av ordinarie Tjänster enligt Avtalet.

5. Ändring i Tjänsten

Kivra har rätt att när som helst göra ändringar i Tjänsten och vilka funktioner som från tid till annan kan nyttjas via Tjänsten kan över tid komma att variera i omfattning och utformning. Kivra förbehåller sig rätten att fortlöpande utveckla, utöka, inskränka eller i övrigt förändra Tjänstens utformning, tekniska funktioner, system, tekniska förutsättningar för åtkomst av Tjänsten och övriga komponenter samt villkoren för dessa.

6. Tillgång till Tjänsten

Tjänsten är normalt tillgänglig 24 timmar per dygn, sju (7) dagar i veckan, året runt. Kivra garanterar dock inte och ansvarar heller inte för att Tjänsten är fri från eventuella fel, förseningar och/eller avbrott. Kivra förbehåller sig rätten att när som helst tillfälligt avbryta tillhandahållandet av Tjänsten för serviceändamål, t.ex. buggrättningar, underhåll och uppgraderingar.

7. Ditt ansvar för åtkomst till Tjänsten m.m.

Du ansvarar för:

- att ha för Tjänsten nödvändiga anslutningar och utrustning, bl.a. en fungerande Internetanslutning och digitala enheter och webbläsare som möjliggör åtkomst till Tjänsten.
- riktigheten i den information som lämnas i samband med registrering och användande av Tjänsten och eventuella Tilläggstjänster.

- att fortlöpande uppdatera dina kontaktuppgifter så att dessa vid var tid är korrekta och för att tillse att Du har tillgång till angivna kontaktuppgifter och att dessa är fungerande för att ta emot information från Kivra.
- att personlig och användarspecifik information såsom användaridentitet och lösenord eller andra handlingar, certifikat eller enheter som kan nyttjas för åtkomst till Tjänsten förvaras på ett betryggande sätt och inte används av eller avslöjas för någon obehörig. Om Du misstänker att sådan information kommit någon obehörig tillhanda eller på annat sätt missbrukas, är Du skyldig att omedelbart vidta åtgärd för att begränsa åtkomst till Tjänsten och informera Kivra om den uppkomna situationen.

8. Ditt ansvar för användning av Tjänsten

Du ansvarar för aktiviteter som vidtas av Dig och eventuella andra användare som Du gett läs- och/eller hanteringsrättigheter. Du ansvarar således bl.a. för eventuell överföring av information och Innehåll, som vidtas av Dig inom ramen för Tjänsten.

Du ansvarar för att det Innehåll som Du sparar i Tjänsten inte står i strid med tillämplig lagstiftning.

Du får inte använda Tjänsten på sådant sätt att Kivra eller annan drabbas av olägenhet eller skada. Du får således t.ex. inte via Tjänsten hantera Innehåll i strid mot tillämplig lagstiftning.

Om Kivra misstänker att Du använder Tjänsten i strid med detta avsnitt har Kivra rätt att utan föregående meddelande till Dig radera och/eller förhindra att Du överför information och/eller Innehåll samt rätt att stänga av Tjänsten för Dig och säga upp Avtalet med Dig med omedelbar verkan, se vidare avsnitt 13.2 nedan.

9. Behandling av personuppgifter

Du är personuppgiftsansvarig för all lagring och eventuell övrig behandling av personuppgifter i Tjänsten. Kivra är Ditt personuppgiftsbiträde för dessa

behandlingar och förhållandet regleras i det personuppgiftsbiträdesavtal (**"Personuppgiftsbiträdesavtalet"**) som utgör en del av Avtalet.

Kivra behandlar även Dina personuppgifter i rollen som personuppgiftsansvarig. Om Du vill veta hur Kivra behandlar dina personuppgifter när Du använder Tjänsten, läs mer i vår dataskyddsinformation.

10. Tillgänglighet

Kivra ansvarar för att Tjänstens funktioner för betalningar uppfyller kraven i lagen (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet. Beroende på vilken betalningsmetod Du väljer så ansvarar de olika leverantörerna för tillgängligheten i sina respektive tjänster. Här kan du läsa mer om tillgänglighet i Kivra.

11. Ansvar och ansvarsbegränsningar

Kivra ansvarar för informationssäkerheten i Tjänsten.

Kivra ansvarar inte för eventuella skador som uppkommer på grund av att Du lämnat felaktig information vid registrering, på grund av din felaktiga hantering av din digitala brevlåda eller på grund av din felaktiga hantering av den information som krävs för åtkomst till Tjänsten.

Kivra ersätter endast Dig för styrkta och skäliga kostnader som uppkommit som en direkt följd av vårdslöshet från Kivras sida. Kivra ersätter dock inte Dig för indirekta kostnader, skador, förluster eller olägenheter, såsom t.ex. utebliven vinst eller andra följdskador, såvida inte Kivra har handlat uppsåtligt eller grovt vårdslöst.

Oaktat vad som anges ovan är Kivras sammanlagda ersättningsskyldighet gentemot Dig under varje tolvmånadersperiod begränsad till ett belopp motsvarande en fjärdedel (25 %) av vid var tid gällande prisbasbeloppet enligt Socialförsäkringsbalken (2010:110).

Du är skyldig att framställa krav på ersättning till Kivra inom tre (3) månader efter det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts. Om Du inte gör detta förlorar Du rätten att göra kravet gällande.

De rättigheter som tillkommer en konsument, eller en registrerad då Kivra är personuppgiftsansvarig för den aktuella behandlingen, enligt tillämplig svensk rätt inskränks inte av vad som föreskrivs om Kivras ansvar och ansvarsbegränsningar.

12. Force majeure

Kivra är befriad från ersättningsskyldighet eller annat ansvar om skada eller underlåtenhet att handla beror på ett hinder utanför Kivras kontroll som Kivra inte skäligen kunde ha förväntats räkna med och vars följder Kivra inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, innefattande men inte begränsat till t.ex. krig, naturkatastrofer, lockout eller annan arbetskonflikt, brand, avbrott i energiförsörjning, samt avbrott i driften av elektronisk databehandling som orsakats av ovanstående. Detsamma gäller om underleverantör till Kivra drabbas av hinder som avses i detta avsnitt.

13. Avstängning och avslutande av Tjänsten

13.1 Dina rättigheter

Du har rätt att när som helst säga upp Avtalet eller en Tilläggstjänst genom att anmäla till Kivra att Du önskar avregistrera ditt konto eller avsluta Tilläggstjänsten.

Uppsägningstiden är tjugo (20) dagar. Under uppsägningstiden kan Du fortsätta använda Tjänsten och Avsändare kan fortsätta att skicka E-försändelser till Dig under de första tio (10) dagarna. Du har även möjlighet att återaktivera Tjänsten under uppsägningstiden.

Efter uppsägningstiden avslutas Tjänsten och ditt konto raderas i enlighet med avsnitt 2.15.

Du kan även välja att pausa ditt konto genom att kontakta Kivra. Så länge kontot är pausat kommer eventuella utskick från Avsändare att skickas som fysiska försändelser. Efter att kontot pausats kan du dock fortsätta att få E-försändelser under maximalt tio (10) dagar. Det är inte möjligt att pausa inkommande E-försändelser som skickas genom Mina Meddelanden. Du aktiverar kontot igen genom att logga in i Tjänsten eller genom att kontakta Kivra.

13.2 Kivras rättigheter

Kivra har genom skriftlig underrättelse till Dig rätt att, helt eller delvis, avsluta Tjänsten för Dig och säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Du bryter mot dina åtaganden enligt Avtalet eller mot författning, myndighetsbeslut eller lämnade instruktioner.

Kivra har vidare genom skriftlig underrättelse till Dig rätt att, helt eller delvis, avsluta Tjänsten för Dig och säga upp Avtalet med tre (3) månaders uppsägningstid.

Kivra har även rätt att, helt eller delvis, avsluta Tjänsten för Dig och säga upp Avtalet utan iakttagande av uppsägningstid om Du inte använt Tjänsten under en period om ett (1) år eller om påbörjad registrering av ett konto inte har fullföljts inom två (2) veckor.

13.3 Dödsfall

Vid dödsfall förbehåller sig Kivra rätten att avsluta Tjänsten och radera Innehåll i Tjänsten för den avlidne Användaren efter tolv (12) månader från dödsfallet.

14. Sekretess

Kivra ska iaktta sekretess beträffande Innehåll, som hanteras via Tjänsten och får inte otillbörligen bereda sig tillgång till Innehåll eller lämna ut Innehåll till obehöriga personer. Kivra förbehåller sig dock rätten att lämna ut information eller Innehåll som Kivra är skyldigt att avslöja eller lämna ut enligt lag.

15. Immateriella rättigheter

Samtliga rättigheter, innefattande men inte uteslutande alla immateriella rättigheter, till Tjänsten inklusive den tekniska lösningen och eventuellt innehåll däri som Kivra tillhandahåller tillkommer Kivra eller dess rättighetsinnehavare och är skyddade enligt lag.

16. Programvara i Kivras app

Kivras app innehåller programvara som Kivra har licensierat från andra företag. Den programvaran tillhör dessa företag och blir inte Din när Du använder Tjänsten.

Du får använda appen och programvaran i den för Ditt eget personliga bruk.

Du får inte kopiera, ändra, sprida, sälja, hyra ut eller låna ut appen eller programvaran i den. Du får inte heller försöka ta reda på hur programvaran är uppbyggd, till exempel genom att plocka isär, härleda eller återskapa koden, och Du får inte ta bort eller dölja information om vem som äger rättigheterna. Detta gäller i den utsträckning annat inte följer av tvingande lag.

Det är Kivra Du har avtal med. Om något går fel med Tjänsten är det till Kivra Du vänder Dig. Ansvar och ansvarsbegränsningar framgår i avsnitt 11 ovan.

17. Villkorsändringar

Kivra förbehåller sig rätten att när som helst ändra och/eller göra tillägg i dessa allmänna villkor och/eller de särskilda villkoren för Tilläggstjänster. Villkorsändringar ska meddelas Dig på av Kivra beslutat sätt senast trettio (30) dagar innan ändringen träder i kraft. Kivra har dock alltid rätt att omedelbart vidta sådana ändringar och tillägg som föranleds av lag, förordning eller myndighetsbeslut. Om Du inte godkänner ändringar och tillägg har Du alltid rätt att säga upp Avtalet enligt avsnitt 13 ovan.

18. Överlåtelse och underleverantörer

Du får inte överlåta detta Avtal, eller dina rättigheter och skyldigheter enligt detta Avtal, utan föregående skriftligt medgivande från Kivra.

Kivra har rätt att utan ditt samtycke helt eller delvis överlåta detta Avtal, eller sina rättigheter och skyldigheter enligt detta Avtal, till bolag som ingår i samma koncern som Kivra.

Kivra har rätt att anlita underleverantörer för fullgörandet av sina åtaganden enligt Avtalet. Kivra är i sådant fall fullt ansvarig för underleverantörs uppfyllande av sina åtaganden.

19. Lagval och tvistlösning

Avtalet regleras av svensk lag. Vid tvist som rör tolkning eller tillämpning av Avtalet ska Du och Kivra i första hand försöka komma överens.

Tvisten ska annars prövas av allmän domstol.