

# Allmänna villkor för tjänsten

2020-12-02-2021-06-07

## 1. Allmänt

För utförlig information om om Kivras behandling av personuppgifter hänvisas till [denna sida](#).

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 ("Privatanvändare") och företag ("Företagsanvändare") - samlat "Användare/Du/Dig" - en eller flera digitala tjänster med en digital brevlåda för att bl.a. ta emot, hantera, överföra och lagra elektroniska meddelanden och försändelser ("Tjänsten") inklusive eventuella andra funktioner och tjänster som Kivra från tid till annan kan komma att erbjuda ("Tilläggstjänster"). När begreppet Tjänsten används i dessa allmänna villkor avses även Tilläggstjänster, såvida inte annat följer av den aktuella bestämmelsen eller det sammanhang där begreppet förekommer. Observera att särskilda villkor kan gälla för tillhandahållandet av vissa Tilläggstjänster, se avsnitt 3 nedan. För att få tillgång till sådana Tilläggstjänster måste Användare acceptera de särskilda villkoren som gäller för Tilläggstjänsten. De särskilda villkoren och eventuella övriga skriftliga överenskommelser rörande Tjänsten och Tilläggstjänsterna mellan Kivra och en Användare bildar tillsammans med dessa allmänna villkor avtalet mellan Kivra och Användaren ("Avtalet").

En Användare som väljer att registrera sig för att använda Tjänsten förbinder sig samtidigt att följa dessa allmänna villkor och eventuella andra ordningsregler och instruktioner som Kivra från tid till annan publicerar via Tjänsten. En Användare är även skyldig att iaktta gällande lagar, regler, myndighetsbeslut samt allmänt accepterade etiska och moraliska värderingar vid användningen av Tjänsten.

## 2. Tjänsten

## 2.1 Registrering

Användare beställer Tjänsten genom att ansöka om registrering av ett konto hos Kivra via något av de registreringsalternativ som Kivra från tid till annan erbjuder.

- Alla privatpersoner som har ett svenskt personnummer kan ansöka om registrering av ett konto hos Kivra. För att en Privatanvändares ansökan om registrering av konto ska kunna godkännas av Kivra krävs att personen är minst 18 år eller att personens registrering kan ske på ett sätt som godkänts av Användarens förälder/målsman. En Privatanvändare som har enskild firma får även E-försändelser (se definition under avsnitt 2.3 nedan) till sin enskilda firma i samma digitala brevlåda. Anledningen är att organisationsnummer i dessa fall är detsamma som Användarens personnummer.
- För företag kan endast ansökan om Tjänsten göras av behörig firmatecknare ("Firmatecknare") i enlighet med den firmateckningsrätt som företaget har registrerat hos Bolagsverket (detta avser aktiebolag, handelsbolag, kommanditbolag och ekonomiska föreningar). Tjänsten kan tecknas av de företag som har firmateckningsregler som stöds av ansvariga myndigheters registertjänst.

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

## 2.2 Åtkomst

Åtkomst till Tjänsten sker genom något av de åtkomstalternativ som Kivra från tid till annan informerar om via Tjänsten. Användaren är medveten om och samtycker till att Tjänsten även kan användas tillsammans med och nås via externa tjänster som erbjuds av bolag som Kivra samarbetar med. Kivra ansvarar inte för tillhandahållandet av sådana externa tjänster eller för innehållet eller resultatet av sådana externa tjänster.

## 2.3 Förmedling av E-försändelser

Tjänsten innebär att Kivra, efter godkänd registrering av en Användares konto, bl.a. förmedlar elektroniska meddelanden och försändelser inklusive eventuella fakturor ("E-försändelser") till Användarens digitala brevlåda från de företag, organisationer, myndigheter, kommuner och andra som har valt att ansluta sig till Kivra ("Avsändare"). En mer detaljerad beskrivning av Tjänsten och dess funktioner finns tillgänglig via Tjänsten.

För att kunna ta emot E-försändelser från myndigheter och kommuner måste Användaren även registrera sig som användare av tjänsten Mina Meddelanden, se beskrivningen av villkoren på [digg.se](https://digg.se). Detta görs automatiskt vid registrering hos Kivra. Genom att vara ansluten till Mina Meddelanden godkänner Användaren 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 Användare önskar ta emot E-försändelser i sin digitala brevlåda. Användare kan när som helst anmäla till Kivra att den inte längre önskar ta emot E-försändelser från en eller flera Avsändare. Efter en sådan anmälan kan Användaren fortsätta att få E-försändelser från den aktuella Avsändaren under maximalt femtiotvå (52) dagar.

## **2.4 Uppladdningar**

Elektroniska dokument kan även laddas upp i Tjänsten av en Användare. Från tid till annan kan Kivra komma att införa begränsningar för sådana uppladdningar.

## **2.5 Behörighet**

Inom ramen för Tjänsten kan en Privatanvändare välja att dela sin brevlåda med en annan Användare och på så sätt ge denna person läsrättigheter. För att ta del av Privatanvändarens digitala brevlåda måste dock denna Användare logga in med e-legitimation och acceptera delningen. Delningen kan när som helst återkallas av Privatanvändaren.

Firmatecknare (eller andra Företagsanvändare som getts den behörigheten) kan ge någon annan åtkomsträttigheter till delar av eller hela företagets brevlåda och

då ge denna person läs- och/eller hanteringsrättigheter. Viss hantering av företagets brevlåda kräver godkännande av behörig Firmatecknare. Information om sådan hantering återfinns i Tjänsten. Företagsanvändare med hanteringsrättigheter för företagets brevlåda kan skapa nya åtkomsträttigheter samt återkalla utgivna åtkomsträttigheter närhelst den önskar. Firmatecknare har alltid åtkomsträtt till företagets brevlåda.

## **2.6 Kivras kommunikation med Användare**

Kivra kan komma att skicka e-post eller SMS till - eller via tjänsten kommunicera med - Användare gällande Tjänsten, information om ändringar i Tjänsten samt information om nya funktioner. Denna kommunikation betraktas som en integrerad del av Tjänsten vilket innebär att den inte kan väljas bort.

## **2.7 Mottagande av och ansvar för E-försändelser**

En E-försändelse anses ha kommit en Användare tillhanda när E-försändelsen gjorts tillgänglig för Användaren i Användarens digitala brevlåda.

Avsändare ansvarar för innehållet i E-försändelserna.

Användare ansvarar på samma sätt som för fysisk post för att ta del av E-försändelsens innehåll.

## **2.8 Lagring**

Elektroniska dokument, innefattande men inte uteslutande E-försändelser, lagras under den tid Användare har ett godkänt konto registrerat hos Kivra. Under denna tid ansvarar Användaren själv för vilka elektroniska dokument, innefattande men inte uteslutande E-försändelser, som denne väljer att radera. De meddelanden som raderas kommer inte längre att vara tillgänglig för Användaren.

Vid avstängning eller avslutande av Tjänsten för en Användare enligt avsnitt 11 nedan raderas Användarens samtliga elektroniska dokument, innefattande men inte uteslutande E-försändelser, som lagrats inom ramen för Tjänsten efter fyrtiofem (45) till femtiotvå (52) dagar.

### **3. Tilläggstjänster**

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

Tilläggstjänster avser tjänster vars nyttjande är frivillig för Användare och vars syfte är annat än förmedling, tillhandahållande, lagring och administration av E-försändelser. Användare får automatiskt tillgång till sådana Tilläggstjänster som tillhandahålls utan kostnad för Användaren och som inte kräver Användarens samtycke. Kivra informerar Användaren via Tjänsten när sådana Tilläggstjänster introduceras. Tilläggstjänster som erbjuds mot en avgift eller som kräver Användarens samtycke informerar Kivra Användaren om via Tjänsten. Användaren väljer själv om sådana Tilläggstjänster ska läggas till eller inte.

Som anges ovan kan särskilda villkor gälla för tillhandahållandet av vissa Tilläggstjänster.

### **4. Ändring i Tjänsten**

Kivra har rätt att när som helst göra ändringar i Tjänsten.

Ändringar kan t.ex. avse förändringar av den tekniska lösningen för Tjänsten och/eller Tjänstens design och utformning och kan medföra att vissa funktioner upphör, ändras eller tillkommer och/eller att de tekniska förutsättningarna för åtkomst av Tjänsten ändras. Ändringarna kommer dock aldrig att påverka innehållet i en Användares digitala brevlåda. Kivra ansvarar även löpande för informationssäkerheten i Tjänsten.

Om ändringar i Tjänsten inte godkänns av en Användare har Användaren alltid rätt att säga upp Avtalet enligt avsnitt 11.1 nedan.

### **5. Tillgänglighet**

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. Kivra har inget ansvar för uppdatering av Tjänstens åtkomsträttigheter.

## **6. Användarens ansvar för åtkomst till Tjänsten m.m.**

Användaren 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 sina kontaktuppgifter så att dessa vid var tid är korrekta och för att tillse att Användaren 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 en Användare misstänker att sådan information kommit någon obehörig tillhanda eller på annat sätt missbrukas, är Användaren skyldig att omedelbart vidta åtgärd för att begränsa åtkomst till Tjänsten och informera Kivra om den uppkomna situationen.

Företagsanvändare och dess Firmatecknare ansvarar även för:

- att hålla sina åtkomsträttigheter uppdaterade i Tjänsten.
- att löpande ta del av e-försändelser i rollen som Företagsanvändare även om tjänsten har avslutats som Privatanvändare.

## **7. Användarens ansvar för användning av Tjänsten**

Användare ansvarar för aktiviteter som vidtas av Användaren och eventuella andra Användare som Användaren gett läs- och/eller hanteringsrättigheter till. Användare ansvarar således bl.a. för eventuell överföring av information och elektroniska dokument, innefattande men inte uteslutande E-försändelser, som vidtas av Användaren inom ramen för Tjänsten.

Användaren ansvarar för att de elektroniska dokument som Användaren sparar i Tjänsten inte står i strid med tillämplig lagstiftning.

Användare får inte använda Tjänsten på sådant sätt att Kivra eller annan drabbas av olägenhet eller skada. Användare får således t.ex. inte via Tjänsten hantera elektroniska dokument, innefattande men inte uteslutande E-försändelser, som gör intrång i tredje parts rättigheter eller som kan uppfattas som stötande eller förargelseväckande såsom t.ex. framställningar med hatiskt, hotfullt eller pornografiskt innehåll eller som uppmanar till våldshandlingar eller hets mot folkgrupp.

Om Kivra misstänker att en Användare använder Tjänsten i strid med detta avsnitt har Kivra rätt att utan föregående meddelande till Användaren radera och/eller förhindra att Användaren överför information och/eller elektroniska dokument, innefattande men inte uteslutande E-försändelser, samt rätt att stänga av Tjänsten för Användaren och säga upp Avtalet med Användaren med omedelbar verkan, se vidare avsnitt 11.2 nedan.

## **8. Behandling av personuppgifter**

### **8.1 För Användare**

För att kunna uppfylla det här Avtalet med Dig som Användare och tillhandahålla Tjänsten till Dig behöver Kivra samla in och behandla vissa personuppgifter om Dig i enlighet med informationen om Kivras behandling av personuppgifter som Du hittar [här](#). Det är viktigt att Du läser informationen och säkerställer att Du är ok med hur vi behandlar dina personuppgifter. Om Du inte vill att

personuppgifterna ska behandlas på så sätt som beskrivs i informationen, eller vill att uppgifterna ska raderas, måste Du avregistrera sig från Tjänsten. En avregistrering innebär att Tjänsten inte längre kommer att vara tillgänglig för Dig enligt avsnitt 11 nedan. Du kan känna dig trygg med att Kivra alltid tar största möjliga hänsyn till din integritet och behandlar dina personuppgifter med stor försiktighet och omsorg.

## **8.2 För Användare som även är Företagsanvändare**

När en E-försändelse når en Företagsanvändares brevlåda agerar Kivra personuppgiftsbiträde till Företagsanvändaren för lagringen samt eventuell övrig behandling av de eventuella personuppgifter som E-försändelserna innehåller. Företagsanvändaren är personuppgiftsansvarig för dessa behandlingar och ansvarar i dessa fall för att personuppgiftsbiträdesavtal är upprättat med Kivra.

## **9. Ansvar och ansvarsbegränsningar**

Kivra ansvarar inte för eventuella skador som uppkommer på grund av att Användaren lämnat felaktig information vid registrering eller hantering av Användarens digitala brevlåda.

Kivra ersätter endast Användare för styrkta och skäliga kostnader som uppkommit som en direkt följd av vårdslöshet från Kivras sida. Kivra ersätter dock inte Användare för indirekta kostnader, skador eller förluster, såsom t.ex. utebliven vinst eller andra följdskador, såvida inte Kivra har handlat uppsåtligt eller grovt vårdslöst. Detta innebär t.ex. att Kivra inte ansvarar för skador i form av datahaverier eller utebliven vinst som beror på avbrott i tillgängligheten av Tjänsten.

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



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

De rättigheter som tillkommer en konsument enligt tillämplig svensk rätt inskränks inte av vad som föreskrivs om Kivras ansvar och ansvarsbegränsningar.

## **10. Force majeure**

Kivra är befriat från ersättningskyldighet 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.

## **11. Avstängning och avslutande av Tjänsten**

### **11.1 Användarens rättigheter**

En Användare har rätt att när som helst säga upp Avtalet genom att anmäla till Kivra att Användaren önskar avregistrera sitt konto. Efter uppsägningen kan Användaren under en begränsad tidsperiod fortsätta använda Tjänsten bl.a. för att ta emot och läsa sådana E-försändelser som Avsändare vid tidpunkten för uppsägningen redan planerat för leverans via Tjänsten. Tjänsten avslutas för Användaren och Avtalet upphör när berörda Avsändare informerats om uppsägningen och beretts möjlighet att ändra leveranssätt för försändelser till Användaren, dock senast inom femtiotvå (52) dagar från det att Kivra mottagit Användarens uppsägning.

### **11.2 Kivras rättigheter**

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

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

Kivra har även rätt att, helt eller delvis, avsluta Tjänsten för en Användare och säga upp Avtalet utan iakttagande av uppsägningstid om Användaren inte använt Tjänsten under en period om ett (1) år eller om påbörjad registrering av ett konto inte har fullföljts inom tre (3) månader.

Kivra förbehåller sig rätten att avsluta och radera data i tjänsten för konton där ingen inloggning har skett på 12 månader eller mer med följden att åtkomst till tjänsten för det konto spärras.

Kivra kan, men är inte skyldig att, i samband med avslutande eller avbrytande av Tjänsten erbjuda Användare en Tilläggstjänst som innebär att Kivra medverkar till överflyttning av en Användares elektroniska dokument, innefattande men inte uteslutande E-försändelser, till en digital brevlåda, arkivtjänst eller jämförbart lagringsutrymme som tillhandahålls av en annan leverantör.

### **11.3 Dödsfall**

Vid dödsfall förbehåller sig Kivra rätten att avsluta tjänsten och radera data i tjänsten för den avlidne Användaren efter femton (15) månader från dödsfallet.

## **12. Sekretess**

Kivra ska iaktta sekretess beträffande elektroniska dokument, innefattande men inte uteslutande E-försändelser, som hanteras via Tjänsten och får inte otillbörligen bereda sig tillgång till innehåll eller lämna ut sådana dokument till obehöriga personer. Kivra förbehåller sig dock rätten att lämna ut information som Kivra är skyldigt att avslöja eller lämna ut enligt lag.

### **13. 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.

### **14. 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 Användare på av Kivra beslutat sätt senast en (1) månad 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 ändringar och tillägg inte godkänns av en Användare har Användaren alltid rätt att säga upp Avtalet enligt avsnitt 11 ovan.

### **15. Överlåtelse och underleverantörer**

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

Kivra har rätt att utan Användarens 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. I dessa fall tillser Kivra givetvis att erforderliga regleringar vad avser t.ex. hanteringen av personuppgifter återfinns i avtalen mellan Kivra och underleverantören.

### **16. Lagval och tvistlösning**

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

Tvisten ska annars prövas av allmän domstol.