

Allmänna villkor för privatanvändare

Gäller fr.o.m. 2022-04-30 och tills vidare.

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 digitala tjänster och funktioner, innefattande men inte uteslutande en digital brevlåda för att bl.a. ta emot, hantera, överföra och lagra digitala meddelanden, försändelser och kvitton ("**Tjänsten**") 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 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 och myndighetsbeslut vid användningen av Tjänsten.

2. Tjänsten

2.1 Registrering

Användare registrerar sig 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 en Användares 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 Användare som har enskild firma får även E-försändelser (se definition under avsnitt 2.3 nedan) till sin enskilda firma i sin digitala brevlåda. Anledningen är att organisationsnummer i dessa fall är detsamma som Användarens personnummer.

Avtal om Tjänsten ska anses ha ingåtts mellan Användare och Kivra när registreringen fullbordats av Användaren. Tjänsten tillhandahålls utan kostnad för Användare och är tillgänglig efter registrering.

2.2 Mottagande av E-försändelser

Tjänsten innebär att Kivra, efter Avtalets ingående, bl.a. tar emot digitala meddelanden och försändelser inklusive fakturor och digitala kvitton ("**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 [Kivras hemsida](#).

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](#). 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 välja att inte ta emot E-försändelser från en eller flera Avsändare via inställningar i Tjänsten. Användaren kan också välja att inte ta emot digitala kvitton i sin digitala brevlåda via inställningar i Tjänsten. Efter en sådan anmälan kan Användaren fortsätta att få E-försändelser från den aktuella Avsändaren under maximalt femtiotvå (52) dagar och digitala kvitton under maximalt tre (3) dagar.

2.3 Uppladdningar

Digitala dokument kan även laddas upp i Tjänsten av en Användare. Antalet digitala dokument som kan laddas upp är begränsat till tjugo (20) stycken och från tid till annan kan Kivra komma att införa andra begränsningar för uppladdningar av digitala dokument. Det är inte tillåtet att i Tjänsten ladda upp känsliga personuppgifter eller personuppgifter som rör brott, läs mer här.

2.4 Betalningar

I Tjänsten kan Användaren genomföra betalningar av fakturor och avier som levererats som E-försändelser till Användarens digitala brevlåda.

Vilka betalmetoder och betalningsalternativ som kan användas framgår när Användaren väljer att betala i Tjänsten och kan över tid komma att variera. För att kunna använda vissa betalmetoder kan Användaren 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 Användarens instruktioner. Användaren ansvarar för att de uppgifter som Användaren 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 Användarens försenade eller uteblivna betalningar.

2.5 Behörighet

Inom ramen för Tjänsten kan en Användare välja att dela sin digitala brevlåda med en annan Användare och på så sätt ge denna person läs- och hanteringsrättigheter. För att ta del av Användarens digitala brevlåda måste dock denna Användare logga in med e-legitimation och acceptera delningen. Delningen kan när som helst återkallas av Användaren. Digitala kvitton omfattas inte av möjligheten att dela sin digitala brevlåda. Däremot kan Användaren hantera sina digitala kvitton i enlighet med den funktionalitet som från tid till annan erbjuds i

Tjänsten. Användaren kan bland annat välja att skicka digitala kvitton vidare till ett eller flera system, exempelvis för utläggshantering.

2.6 Kivras kommunikation med Användare

Kivra kommunicerar med Användare via bl.a. e-post, SMS, pushnotiser och E-försändelser. Användaren kan välja att tacka nej till notiser via e-post och pushnotiser genom inställningar i Tjänsten. Användaren 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 stänga av Kivra som Avsändare i Tjänsten.

2.7 Mottagande av och ansvar för E-försändelser

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

Avsändare ansvarar för innehållet i E-försändelserna.

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

2.8 Lagring

Innehåll i Tjänsten, såsom E-försändelser och Användarens kontohistorik, lagras under den tid Användare har ett godkänt konto registrerat hos Kivra.

Under denna tid ansvarar Användaren själv för vilka digitala dokument, innefattande men inte uteslutande E-försändelser, som denne väljer att radera. Digitala kvitton raderas dock automatiskt efter åtta (8) år om inte Användaren väljer en förlängd lagringstid. De digitala dokument som raderas kommer inte längre att vara tillgängliga för Användaren.

Vid avstängning eller avslutande av Tjänsten för en Användare enligt avsnitt 11 nedan raderas Användarens samtliga digitala dokument, innefattande men inte uteslutande E-försändelser, samt Användarens kontohistorik som lagrats inom ramen för Tjänsten senast inom femtiotvå (52) dagar.

3. Tilläggstjänster

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

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

Särskilda villkor gäller för Tilläggstjänster.

4. 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.

Kivra kommer på ett klart och begripligt sätt informera Användare om ändringar. I den mån ändringen försämrar Användares tillgång till eller användning av Tjänsten i mer än endast obetydlig utsträckning och Användaren inte ges möjlighet att utan extra kostnad behålla Tjänsten utan ändringen har Användaren rätt att säga upp Tjänsten med omedelbar verkan. Sådan uppsägning ska göras senast trettio (30) dagar från det att Användaren fått information om ändringen. I den mån en ändring endast görs för att säkerställa att Tjänsten ska uppfylla avtalade krav, t.ex. genom uppdateringar kan dock Kivra komma att avstå från att informera Användare om uppdateringen.

5. Tillgänglighet

Tjänsten är normalt tillgänglig tjugofyra (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.

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.

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. Användare ansvarar således bl.a. för eventuell överföring av information och digitala dokument, innefattande men inte uteslutande E-försändelser, som vidtas av Användaren inom ramen för Tjänsten.

Användaren ansvarar för att de digitala 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 digitala dokument, innefattande men inte uteslutande E-försändelser, i strid mot tillämplig lagstiftning.

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 digitala 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

Om du vill veta hur Kivra behandlar dina personuppgifter när Du använder Tjänsten, läs [här](#).

9. Ansvar och ansvarsbegränsningar

Kivra ansvarar för fel och informationssäkerheten i Tjänsten samt för Tjänstens funktionalitet fram till avstängning eller avslutande av Tjänsten enligt avsnitt 11.

Kivra ansvarar inte för eventuella skador som uppkommer på grund av att Användaren lämnat felaktig information vid registrering, på grund av Användarens felaktiga hantering av Användarens digitala brevlåda eller på grund av Användarens felaktiga hantering av den information som krävs för åtkomst till Tjänsten i den mån detta inte beror på Kivras felaktiga eller bristfälliga instruktioner. Kivra ansvarar heller inte för fel då Användaren inte i skälig utsträckning samarbetar med Kivra vid felsökning.

Kivras maximala ansvar gentemot Användare för eventuella förluster eller skador som uppkommit med anledning av Tjänsten är begränsad till vad som följer av lag (exempelvis konsumentköplagen).

Vid fel i Tjänsten har Användaren rätt att reklamera Tjänsten enligt lag. Användare är skyldiga att reklamera fel till Kivra senast två (2) månader från dess Tjänsten har stängts av eller avslutats. Om en Användare inte gör detta förlorar Användaren rätten att reklamera. Reklamation framställs till Kivra enligt kontaktuppgifterna i avsnitt 17 nedan.

10. Force majeure

Kivra är befriat 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.

11. Avstängning och avslutande av Tjänsten samt ångerrätt

11.1 Användarens rättigheter

En Användare har rätt att när som helst säga upp Tjänsten eller en Tilläggstjänst genom att avregistrera sitt konto eller avsluta Tilläggstjänsten. 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.

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 två (2) veckor.

11.3 Dödsfall

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

11.4 Ångerrätt

Användaren har rätt att frånträda Avtalet utan att ange något skäl inom fjorton (14) dagar. Ångerfristen löper ut fjorton (14) dagar efter dag då Avtalet ingicks. Vill Användaren utöva ångerrätten ska Användaren till Kivra skicka ett klart och tydligt meddelande om sitt beslut att frånträda Avtalet (t.ex. ett brev som skickas per post eller e-post). Användaren kan använda standardblanketten för utövande av ångerrätten som tillhandahålls av Konsumentverket, men det är inte ett krav. För att Användaren ska hinna utöva sin ångerrätt i tid räcker det med att Användaren sänder in sitt meddelande om att hen tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen gått ut.

12. Sekretess

Kivra ska iaktta sekretess beträffande digitala 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 eller avtal.

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 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 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. Kivra är i sådant fall fullt ansvarig för underleverantörs uppfyllande av sina åtaganden.

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.

Användaren har rätt att vid klagomål vända sig till ett alternativt tvistlösningsorgan för att göra upp i godo. Användaren kan endast använda ett alternativt tvistlösningsorgan om Användaren är bosatt inom EU.

Användaren kan antingen använda onlineplattformen för klagomål som finns tillgänglig på EU-kommissionens hemsida, <https://ec.europa.eu/consumers/odr>, eller vända sig direkt till Allmänna reklamationsnämnden ("ARN") via www.arn.se. ARN är en godkänd nämnd för alternativ tvistlösning och lyder under direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister. Lämnar Användaren in ett klagomål via denna plattform, vidarebefordras ärendet automatiskt till rätt nationellt ansvarigt tvistlösningsorgan. Detta tvistlösningsorgan tar sedan kontakt med Kivra och försöker lösa tvisten utan att blanda in domstol.

17. Kontakt

Kivra Sverige AB
Org. nr 556917-3544
Klara Norra Kyrkogata 33
111 22 Stockholm

Telefonnummer: 0770-457 000

E-post: support@kivra.se

Momsregistreringsnummer: 556917354401

Du kan ladda ner kopia av dessa allmänna villkor genom att klicka här.