

Allmänna villkor för tjänsten

Gäller fr.o.m. 2022-01-20 och t.o.m. 2022-04-29.

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 ("**Privatanvändare**") och företag ("**Företagsanvändare**") - samlat "**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. 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 och myndighetsbeslut 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 samt e-legitimation som Kivra har stöd för, 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 sin privata digitala brevlåda. Anledningen är att organisationsnummer i dessa fall är detsamma som Användarens personnummer.
- För Företagsanvändare kan ansökan om Tjänsten endast göras av behörig firmatecknare ("**Firmatecknare**") i enlighet med den firmateckningsrätt som företaget har registrerat hos Bolagsverket (detta avser aktiebolag, handelsbolag, kommanditbolag och ekonomiska föreningar) eller hos en av Kivra godkänd organisation (detta avser ideella föreningar). Firmatecknaren som initierar ansökan om Tjänsten måste vara Användare. Tjänsten kan tecknas av de företag som har firmateckningsregler som stöds av ansvariga myndigheters registertjänst eller ett register som hålls av en av Kivra godkänd organisation.

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 Mottagande av E-försändelser

Tjänsten innebär att Kivra, efter godkänd registrering av en Användares konto, 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**"). Digitala kvitton är dock inte tillgängligt för Företagsanvändare. 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. 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. Mina Meddelanden är inte tillgängligt för Företagsanvändare som är ideella föreningar.

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.

2.4 Uppladdningar

Digitala dokument kan även laddas upp i Tjänsten av en Användare. Antalet digitala dokument är begränsat till 20 stycken och från tid till annan kan Kivra komma att införa andra begränsningar för sådana uppladdningar.

2.5 Behörighet

Inom ramen för Tjänsten kan en Privatanvändare 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 Privatanvändarens digitala brevlåda måste dock denna Användare logga in med e-legitimation och acceptera delningen. Delningen kan när som helst återkallas av Privatanvändaren. 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.

Firmatecknare (eller andra Användare som representerar Företagsanvändaren och som getts den behörigheten) kan ge någon annan åtkomsträttigheter till delar av eller hela företagets digitala brevlåda och då ge denna person läs- och/eller hanteringsrättigheter. Viss hantering av företagets digitala brevlåda kräver godkännande av behörig Firmatecknare. Information om sådan hantering återfinns i Tjänsten. Användare med hanteringsrättigheter för Företagsanvändarens digitala brevlåda kan skapa nya åtkomsträttigheter samt återkalla utgivna åtkomsträttigheter närhelst den önskar. Användare med hanteringsrättigheter kan även aktivera och avsluta Tilläggstjänster för Företagsanvändarens räkning. Firmatecknare som är Användare har alltid åtkomsträtt till företagets digitala brevlåda.

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 ställa 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 tillgänglig 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 efter fyrtiofem (45) till 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.

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 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.

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. 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, 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 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

8.1 För Användare

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

8.2 För Användare som även är Företagsanvändare

Företagsanvändaren är personuppgiftsansvarig för lagring samt eventuell övrig behandling av personuppgifter i Företagsanvändarens digitala brevlåda. Kivra är Företagsanvändarens personuppgiftsbiträde för dessa behandlingar och förhållandet regleras i det [personuppgiftsbiträdesavtal](#) ("**Personuppgiftsbiträdesavtalet**") som utgör en del av detta Avtal. Om Företagsanvändaren registrerat sig för någon av Kivras Tilläggstjänster består Personuppgiftsavtalet även av eventuell reglering i de särskilda villkor som gäller för Tilläggstjänsten.

9. Ansvar och ansvarsbegränsningar

Kivra ansvarar för informationssäkerheten i Tjänsten.

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.

Kivra ersätter endast Användare för styrkta och skäligen 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.

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, 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.

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

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. För Företagsanvändare är det Firmatecknaren som har rätt att säga upp Avtalet för Företagsanvändarens räkning. 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 femton (15) månader från dödsfallet.

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.

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.

Twisten ska annars prövas av allmän domstol.