

## EXPLAINER HELLO AB ALLMÄNNA VILLKOR

*Dessa Allmänna Villkor gäller för alla Tjänster som beställts från Explainer Hello AB ("**Explainer**") utöver sådana villkor som anges i Parternas Avtal.*

### ALLMÄNNA VILLKOR

#### 1. Definitioner

I dessa Allmänna Villkor ska följande termer, när de anges med versal begynnelsebokstav, ha den betydelse som framgår nedan.

"**Användare**" avser en användare till Tjänsten med personligt inlogg till Plattformen;

"**Användarkonto**" avser ett personligt användarkonto med data och information om Kunden för användning av Plattformen och Tjänsten;

"**Användardata**" avser all data inmatad av Kunden eller data som kan extraheras från Plattformen;

"**Avtalet**" avser Kundavtalet inklusive dess bilagor;

"**Marknadsplats**" avser konsulttjänster som är integrerade i Plattformen med hjälp av Underleverantörer;

"**Plattformen**" avser vad som anges i Kundavtalet;

"**Tjänsten**" avser vad som anges i Kundavtalet

"**Tredjepartsapplikationer**" avser mjukvaruapplikationer som är utvecklade av en tredje part;

"**Underleverantörer**" avser en underleverantör till Explainer som skapar kundspecifikt innehåll för Plattformen.

#### 2. Tjänstens omfattning

- 2.1 Tjänsten tillhandahålls i versionsläget för dagen när Kundens prenumeration startar. Användningen av Tjänsten är inte beroende av någon specifik version av Plattformen vid en viss tidpunkt.
- 2.2 Explainer förbehåller sig rätten att löpande utföra uppdateringar och förbättringar samt möjlighet att göra ändringar samt att ta bort funktionalitet eller korrigera buggar i Plattformen.
- 2.3 Explainer äger rätt att anlita Underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet. Explainer ansvarar för allt arbete som utförs av Underleverantören som om arbetet hade utförts av Explainer.

### 3. Användande av Tjänsten

- 3.1 Kunden är ansvarig för all användning av Tjänsterna under de Användarkonton som tillhandahålls Användarna av Explainer.
- 3.2 Kunden ansvarar för allt skapat material och för allt uppladdat material i Plattformen. Kunden ansvarar för att Kunden har erforderliga licenser för skapandet av materialet inkluderat men inte begränsat till bilder och tynsnitt.
- 3.3 Kunden samtycker till att inte använda Tjänsten för olagliga, obscena, kränkande stötande eller bedrägliga ändamål. I händelse av ett klagomål eller meddelande om överträdelse av denna punkt 3.3 har Explainer rätt att stänga av Användarkonton samt att omedelbart upphöra distributionen av informationen och/eller radera allt innehåll som innehåller information som är olaglig, obscen, stötande, kränkande eller bedräglig. Explainer ska utan onödigt dröjsmål meddela Kunden om överträdelse av denna punkt 3.3 samt om påföljd därav.
- 3.4 Endast Användare med en betald prenumeration får använda Tjänsten. Åtkomst ges endast Användare som är identifierade personer inom Kundens organisation. Användarinloggningsuppgifter skapas och tillhandahålls av Explainer. Användaruppgifter eller inloggningsuppgifter får inte överföras till annan än Användarna. Kunden är medveten om att om överlåtelse sker kommer åtkomsten för Användarkonton att låsas. Kunden ansvarar för säkerheten för Användarkonton inkluderande inloggningsuppgifter och kontoinformation. Kunden ska informera Explainer om en obehörig tredje part äventyrar inloggningsuppgifterna.
- 3.5 Kunden äger inte rätt att sälja vidare Användarkonton för åtkomst till Plattformen och Tjänsterna av tredje part. Kunden har inte rätt att kombinera Plattformen och Tjänsten med annat kundvärde i syfte att skapa en kommersiellt tillgänglig varumärkeslösning för tredje part såvida inte ett skriftligt partneravtal mellan Explainer och Kunden har upprättats. Kunden får inte kopiera hela eller delar av Plattformen på något sätt.

### 4. Tillgänglighet och säkerhet

- 4.1 Explainer ansvarar för funktionaliteten i Plattformen. Explainer ska vid abonnemangets start tillhandahålla Kunden nödvändig introduktion om max 2 timme och vara tillgänglig för support via e-post eller telefon.
- 4.2 Tjänsten är som utgångspunkt tillgänglig via Internet 24 timmar om dygnet, sju dagar i veckan. Explainer (och av Explainer anlitate Underleverantör) har dock rätt att vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till Tjänsten om det anses nödvändigt av tekniska, driftsmässiga eller säkerhetsmässiga skäl.
- 4.3 Större planerade avbrott meddelas Kunden 3 dagar före planerat driftstopp. Oplanerade stillestånd kan förekomma. I den mån Explainer är ansvarig för och kan påverka ett sådant avbrott, ska Explainer skyndsamt åtgärda felet.
- 4.4 Explainer ansvarar för att tillhandahålla adekvata administrativa, fysiska och tekniska säkerhetsåtgärder. Explainer gör regelbundna säkerhetskopior i syfte att bevara kunddata på ett säkert sätt.

### 5. Support

- 5.1 Support för Tjänstens funktionalitet tillhandahålls direkt av Explainer eller genom av Explainer anvisad Underleverantör.
- 5.2 Explainers support ges via telefon och e-post helgfria vardagar måndag till fredag mellan klockan 09.00 - 17.00 CET. Supportfrågor via e-post bör inte, under normala arbetsförhållanden, ta mer än 48 timmar att besvara av Explainer.
- 5.3 Explainers support innefattar hjälp med att hantera tekniska problem med Tjänsten. Supporten innefattar inte rådgivning till Användaren eller Kunden, förfrågningar om ändringar av Plattformen eller Tjänsten eller hantering av relevanta bestämmelser som Tjänsten påverkar.
- 5.4 Frågor rörande rådgivning med stöd av simuleringar i Tjänsten kan avtalas separat som konsultuppdrag genom Explainer eller av Explainer anvisad Underleverantör.

### 6. Betalningsvillkor

- 6.1 Prenumerationsavgiften debiteras i förskott en gång per månad. De rörliga priserna i samband med support och konsulttjänster debiteras separat i enlighet med Explainers vid var tids gällande prislista för support och konsulttjänster.
- 6.2 Explainer har rätt att justera prenumerationsavgiften efter inflation. Avgifterna kan dock höjas tidigast en (1) månad efter det att Kunden skriftligen av Explainer underrättats om höjningen.
- 6.3 Betalningsvillkor är 30 dagar. Avgifter, såsom fakturaavgifter, debiteras enligt den prislista som vid var tid tillämpas av Explainer. Moms tillkommer på samtliga angivna priser.

### 7. Datintegritet

- 7.1 Kunden är vid användande av Plattformen och Tjänsten involverad i insamling och behandling av personuppgifter och bestämmer syftet med och på vilket sätt sådana personuppgifter ska behandlas. I den mening som avses i tillämplig personuppgiftslag betraktas Kunden således som personuppgiftsansvarig.
- 7.2 Vid leverans av Tjänsten behandlar Explainer personuppgifter för Kundens räkning ("**K Kundens Personuppgifter**") och är därmed i personuppgiftslagens mening att betrakta som databehandlare. Kunden är, som personuppgiftsansvarig, ansvarig för behandlingen av personuppgifter i enlighet med personuppgiftslagen, såsom inklusive men inte begränsat till att inhämta alla nödvändiga samtycken från registrerade. Explainer ska som databehandlare behandla Kundens Personuppgifter endast för att tillhandahålla Tjänsten och endast i enlighet med Avtalet och Kundens skriftliga instruktioner från tid till annan.
- 7.3 Explainer ska implementera och underhålla lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda Kundens Personuppgifter. Åtgärderna ska ge en säkerhetsnivå som är lämplig med hänsyn till (i) tillgängliga tekniska möjligheter, (ii) kostnaden för att genomföra sådana åtgärder, (iii) de särskilda risker som finns med behandling av personuppgifter och (iv) hur känsliga de behandlade personuppgifterna är.

- 7.4 Explainer har rätt att använda all icke-personlig tittardata och annan statistik som härrör från Tjänsterna, såsom inklusive men inte begränsat till statistik angående Användarnas beteende. Explainer ska ha rätt att behålla och använda all sådan statistik och data även efter Avtalets utgång. Ytterligare information om hur Explainer behandlar personuppgifter beskrivs i Explainers integritetspolicy, **Bilaga A**.

## 8. Immateriella rättigheter

- 8.1 Explainer är den enda innehavaren av alla immateriella rättigheter (IR) inkluderat, men är inte begränsat till, upphovsrätt, patent, varumärken, design och produktdesign, källkod, databaser, affärsplaner och know-how, oavsett om de är registrerade eller inte som kan hänföras till Plattformen och Tjänsten. All dokumentation, inklusive manualer, användarguider eller andra skriftliga, elektroniska eller icke-elektroniska beskrivningar av hur Plattformen och Tjänsten upprättas och används utgör även immateriella rättigheter under denna punkt 8.1.
- 8.2 Tjänsten kan integreras med Tredjepartsapplikationer, webbplatser och tjänster som tillhandahålls av tredje part för att göra innehåll, produkter eller tjänster tillgängliga för Användaren ("**Tredjepartsapplikationer**"). Dessa Tredjepartsapplikationer kan ha sina användarvillkor och sekretesspolicyer, och användningen av dessa Tredjepartsapplikationer styrs av och är föremål för sådana villkor och sekretesspolicyer. Explainer står inte bakom och ansvarar inte för beteendet, funktionerna eller innehållet i någon Tredjepartsapplikation eller någon transaktion som Användaren kan ingå med leverantören av sådan Tredjepartsapplikation.
- 8.3 Explainer äger upphovsrätten och exklusiva rättigheter till varumärket Explainer och Explainer Hello samt allt marknadsföringsmaterial skapat av Explainer. Kunden får inte missbruka varumärkena och tillhörande logotyper. Kunden ska i varje enskilt fall inhämta Explainers skriftliga godkännande för användning av Explainer och Explainer Hellos varumärken.
- 8.4 Kunden innehar alla rättigheter till materialet som laddas upp i Tjänsten. Kunden ansvarar gentemot Explainer att Kunden har samtliga rättigheter att använda uppladdat material i Plattformen.
- 8.5 Kunden äger samtliga rättigheter till alla färdiga projekt som Kunden har skapat i Plattformen förutom material som skapats genom tjänster på Marknadsplatsen. Explainer äger rätt att använda material uppladdat och skapat av Kunden i Plattformen för Explainers marknadsändamål.

## 9. Förtida uppsägning

- 9.1 Kunden har rätt att säga upp Avtalet med beaktande av en uppsägningstid om trettio (30) dagar om Kunden inte accepterar de ändringar som Explainer genomfört i Plattformen och Tjänsterna.
- 9.2 Explainer äger rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Kunden är försenad med betalning av avgifter, är på obestånd, är i konkurs eller av annan anledning inte kan fullgöra sina betalningsförpliktelser eller om Kunden bryter mot Avtalet.

- 9.3 Vid Avtalets upphörande sker ingen återbetalning av avgifter som betalats i förskott. Vid Avtalets upphörande kommer Explainer att blockera berörda Användares åtkomst till Tjänsten samt radera alla Användardata som tillhör Kunden, såvida inte Kunden meddelar Explainer annat inom trettio (30) dagar från Avtalets upphörande. Explainer har också rätt att kräva skadestånd av Kunden motsvarande den beräknade ekonomiska skada som Kunden har orsakat Explainer genom förseelsen.

## 10. Ansvarsbegränsning

- 10.1 Explainer ansvarar inte för eventuell skada på grund av Plattformens eller Tjänstens funktionalitet.
- 10.2 Explainer ansvarar inte under några omständigheter för indirekt skada som t.ex. utebliven vinst, produktionsbortfall, minskad omsättning i verksamheten och förlust av information eller utebliven nytta av Plattformen och Tjänsten.
- 10.3 Explainers totala ansvar till följd av Kundens användande av Plattformen och Tjänsten avseende en eller flera skadetillfällen är begränsat till direkta skador upp till ett belopp motsvarande tjugofem (25) procent av den överenskomna avgiften för Tjänsten.

## 11. Övrigt

### 11.1 Sekretess

- 11.1.1 Vardera Parten förbinder sig att under avtalstiden och därefter inte utan den andra Partens skriftliga medgivande till tredje man utlämna information (oavsett om den är muntlig eller i skriftlig, elektronisk eller annan form), om den andra Partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller annars använda sådan information för något annat ändamål än Parts fullgörande av sina åtaganden enligt Avtalet. Information som Part angivit vara konfidentiell ska alltid betraktas som affärs- eller yrkeshemlighet.
- 11.1.2 Part som mottager information som omfattas av punkt 11.1.1 ska säkerställa att sådan Parts anställda, konsulter, underleverantörer och andra som får tillgång till sådan information undertecknar ett sekretessavtal vars innehåll ska motsvara avsnitt 11.1 i dessa Allmänna Villkor.
- 11.1.3 Sekretessskyldigheten gäller inte sådan information som Part kan visa blivit känd för denne på annat sätt än genom Avtalet eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller inte heller när Part enligt lag, annan författning eller myndighetsbeslut är skyldig att lämna ut uppgifter.
- 11.1.4 Tystnadsplikten ska gälla under Avtalets giltighetstid och tre (3) år därefter.

### 11.2 Force Majeure

Om Parts fullgörande av sina åtaganden enligt Avtalet förhindras på grund av omständighet som Part inte kunnat råda över, ska detta utgöra befrielsegrund som medför befrielse från skadestånd.

### 11.3 Ändringar och tillägg

Alla ändringar och tillägg till Avtalet ska vara skriftliga (med uttrycklig hänvisning till detta Avtal) och behörigen undertecknade av vardera Part.

### 11.4 Fullständigt avtal

Avtalet utgör Parternas fullständiga reglering av föremålet för Avtalet och ersätter alla tidigare och samtida förhandlingar och överenskommelser, skriftliga såväl som muntliga, mellan Parterna med anknytning därtill.

### 11.5 Ogiltighet

Om kompetent domstol, myndighet eller skiljenämnd skulle finna att någon bestämmelse i Avtalet är ogiltig eller icke verkställbar, ska bestämmelsen i fråga och alla övriga bestämmelser vara gällande och verkställbara i den utsträckning som tillämplig lag tillåter, och Parterna ska lojalt förhandla med varandra i syfte att överenskomma om nödvändiga förändringar av Avtalet för att vidmakthålla Avtalets struktur, syfte och anda.

### 11.6 Överlåtelse

Ingen av Parterna får helt eller delvis överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet utan den andra Partens föregående skriftliga samtycke.

## 12. Tillämplig lag och tvistelösning

12.1 Svensk materiell rätt ska gälla för Avtalet.

12.2 Tvist i anledning av Avtalet ska slutligt avgöras genom skiljedom administrerat vid Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut ("**Institutet**"). Skiljeförfarandets säte ska vara Göteborg.

12.3 Institutets Regler för förenklat skiljeförfarande ska gälla om inte Institutet med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Regler för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut ska tillämpas på förfarandet. I sistnämnda fall ska Institutet också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän.

12.4 Parterna förbinder sig, utan begränsningar i tiden, att inte avslöja förekomsten av eller innehållet i skiljedom i anledning av Avtalet eller information om förhandlingar, skiljeförfarande eller medling i anledning av detsamma. Vad som föreskrivs i denna punkt 12.4 gäller inte såvida annat följer av lag, annan författning, myndighets bud, börsregler eller god sed på aktiemarknaden eller annars erfordras för doms verkställighet.

12.5 En ansökan vid domstol eller exekutiv myndighet om interimistiskt förbud vid intrång i immateriell rättighet, säkerhetsåtgärd eller betalningsföreläggande skall inte anses oförenlig med Avtalet och punkten 12.