

## ALLMÄNNA VILLKOR

### 1. Allmänt

- 1.1. Dessa allmänna villkor ("**Allmänna Villkor**" eller "**Avtalet**") gäller då TechBuddy AB, org. nr 559024-4728 ("**TechBuddy**") tillhandahåller tekniska supporttjänster inklusive beställda tilläggstjänster till en företagskund ("**Kunden**"). En allmän beskrivning av de supporttjänster och tilläggstjänster som TechBuddy erbjuder företagskunder finns angivna på TechBuddys vid var tid gällande webbplats [www.techbuddy.se](http://www.techbuddy.se) ("**Webbplatsen**").
- 1.2. Avtalet mellan Kunden och TechBuddy gällande tjänsten ska anses ingånget när Kunden har godkänt dessa Allmänna Villkor och TechBuddy har bekräftat Kundens beställning genom att skicka en orderbekräftelse till Kundens angivna e-postadress ("**Orderbekräftelse**").
- 1.3. Kunden ansvarar för att den angivna e-postadressen vid beställning är korrekt.
- 1.4. Genom att godkänna dessa Allmänna Villkor bekräftar Kunden att den är behörig att ingå Avtalet mellan Kunden och TechBuddy och accepterar att följa dessa Allmänna Villkor i sin helhet.
- 1.5. TechBuddy och Kunden kan i dessa Allmänna Villkor även beskrivas enskilt som "Part" och gemensamt som "Parterna".

### 2. Supporttjänsten

- 2.1. TechBuddy tillhandahåller teknisk support för bl.a. dator och tillbehör, tv, router och nätverk, mobiltelefoni, ljud- och konferenssystem, dels i form av månatliga prenumerationstjänster, dels i form av support på löpande räkning. För mer information om de olika support- och tilläggstjänster som TechBuddy tillhandahåller hänvisas till den vid var tid gällande Webbplatsen och avsnitt 3 nedan.
- 2.2. De särskilda support- och tilläggstjänster som beställts av Kunden specificeras i Orderbekräftelsen ("**Supporttjänsterna**") och kompletteras av den allmänna tjänstebeskrivning som finns angiven på Webbplatsen. Beskrivningen av de olika support- och tilläggstjänster som följer av den vid var tid gällande Webbplatsen benämns fortsättningsvis för "**Tjänstebeskrivningen**".
- 2.3. TechBuddy kan även på Kundens begäran utföra support för andra ändamål än de som anges på Webbplatsen, förutsatt att TechBuddy har beredskap att utföra sådan support. TechBuddy har alltid rätt att neka uppdrag för andra ändamål än de som finns angivna i Tjänstebeskrivningen.

### 3. Särskilt om vissa Supporttjänster

#### 3.1. Prenumerationstjänster

- 3.1.1. TechBuddy tillhandahåller månatliga prenumerationstjänster i storleken Small, Medium och Large (gemensamt benämnda "**Prenumerationstjänsterna**"). Prenumerationstjänsterna ger rätt till en viss mängd support av en dedikerad medarbetare hos TechBuddy varje månad och i enlighet med vad som följer av Tjänstebeskrivningen.

- 3.1.2. Om Kunden under en kalendermånad inte utnyttjar beställd Prenumerationstjänst i den omfattning som framgår av Tjänstebeskrivningen förfaller outnyttjade supporttimmar sista dagen varje kalendermånad och kan inte utnyttjas vid senare tillfälle.
- 3.1.3. För utnyttjande av Prenumerationstjänsten som överskrider det antal timmar som ingår i överenskommet fastpris under en viss månad faktureras Kunden på löpande räkning i enlighet med TechBuddys vid var tid tillämpliga prislista.

### 3.2. Supporttjänst på löpande räkning

Kunden har även möjlighet att beställa Supporttjänster på löpande räkning utan att teckna en månatlig prenumeration. För sådant arbete faktureras Kunden på löpande räkning i enlighet med TechBuddys vid var tid tillämpliga prislista. För support på löpande räkning kan TechBuddy inte garantera att en särskild medarbetare görs tillgänglig för Kunden.

### 3.3. Techbuddy Health Check

- 3.3.1. Inom ramen för tillhandahållna Supporttjänster erbjuder TechBuddy även en inventering av Kundens existerande IT-miljö, bl.a. avseende uppkoppling, hårdvara och mjukvara i form av s.k. "Health Check(s)" i enlighet med vad som följer av Tjänstebeskrivningen.
- 3.3.2. För Kunder som beställt en Prenumerationstjänst av typen Medium och Large ingår en (1) första Health Check i överenskommet arvode.
- 3.3.3. Kunden har rätt att omboka eller avboka en bokad tid för Health Check ("Tidsbokningen") upp till 24 timmar innan planerat utförande. Om Kunden inte ombokar eller avbokar Tidsbokningen inom 24 timmar från planerat utförande förfaller Tidsbokningen som utnyttjad och ersättning utgår i enlighet med vad som följer av Tjänstebeskrivningen.

### 3.4. Tilläggstjänster

- 3.4.1. Utöver regelrätt support har Kunden även möjlighet att, som en del av Supporttjänsterna, beställa diverse tilläggstjänster av TechBuddy. Sådana tilläggstjänster innefattar bland annat tillhandahållande av licenser till programvara som tillhandahålls av tredje part (t.ex. Microsoft 365) samt installation, enklare genomgång och felsökning av densamma i enlighet med vad som beskrivs på Webbplatsen. Övriga tilläggstjänster finns beskrivna på Webbplatsen och Kunden noterar att dessa kan komma att ändras över tid.
- 3.4.2. Alla licenser till tredjepartsprogramvara som tillhandahålls av TechBuddy på uppdrag av Kunden är upphovsrättsligt skyddade verk från respektive leverantör.
- 3.4.3. I de fall Supporttjänsterna innefattar beställning av licenser till mjukvara som tillhandahålls av tredje part, ska sådan tredje parts avtal och villkor äga tillämpning. Om Kunden nyttjar Microsoft-produkter och/eller -tjänster som förmedlats av TechBuddy, ska Microsofts villkor tillämpas för sådan produkt och/eller tjänst. Kunden kan ta del av villkoren på <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx> eller annan av Microsoft anvisad plats.
- 3.4.4. TechBuddy ansvarar inte på något sätt för hårdvara, mjukvara eller tjänst från tredje part, exempelvis gällande skada, funktionalitet, oväntad funktionalitet, prestanda etc.

#### **4. Supporttjänstens tillhandahållande**

- 4.1. TechBuddy ska till Kunden tillhandahålla avtalade Supporttjänster i enlighet med vad som framgår av Orderbekräftelsen, Tjänstebeskrivningen och dessa Allmänna Villkor.
- 4.2. Kunden ska lämna TechBuddy tillgång till teknisk utrustning samt IT-system inkluderat datorsystem, programvara och hårdvara som Kunden äger och som behövs för Supporttjänstens utförande. Kunden ska också lämna tillgång till övrig utrustning och lokaler hos Kunden i den omfattning som behövs för Supporttjänstens utförande.
- 4.3. Kunden ska fortlöpande tillhandahålla TechBuddy den information och dokumentation avseende supportobjekten som TechBuddy behöver för att kunna utföra Supporttjänsten och övriga åtaganden enligt Tjänstebeskrivningen.
- 4.4. I den mån Supporttjänsten tillhandahålls i Kundens lokaler, ska Techbuddy tillhandahålla Supporttjänsten på den dag och vid den tidpunkt som överenskommits mellan parterna ("Tidsbokningen"). TechBuddy åtar sig att ha en medarbetare på plats hos Kunden inom tjugofyra (24) timmar från den tidpunkt då TechBuddy fått begäran om att åtgärda aktuell brist i Kundens IT-system, eller enligt den överenskomna Tidsbokningen. Kunden har rätt att avboka eller omboka den överenskomna Tidsbokningen upp till [24 timmar] timmar innan överenskommet utförande. Om Kunden inte ombokar eller avbokar den överenskomna Tidsbokningen inom [24 timmar] innan överenskommet utförande förfaller Tidsbokningen som utnyttjad och ersättning utgår i enlighet med vad som följer av Tjänstebeskrivningen.
- 4.5. Om TechBuddy inte tillhandahåller Supporttjänsten i enlighet med Tidsbokningen eller inte kan tillhandahålla en medarbetare inom tjugofyra (24) timmar har Kunden rätt till prisavdrag med ett belopp om 200 kr per dag och aldrig överstigande den ersättning som Kunden betalat för Supporttjänsten under den senaste månaden.
- 4.6. Ovan gäller inte om försening eller avbokning inte beror på TechBuddy eller i annat fall på grund av oförutsedda händelser som TechBuddy rimligen inte kunnat förutse. I sådant fall har TechBuddy rätt att flytta fram Tidsbokningen till en med hänsyn till omständigheterna lämplig tidpunkt som Parterna kommer överens om.

#### **5. Servicenivå och ansvar för brister i Supporttjänsten**

- 5.1. TechBuddy åtar sig att utföra Supporttjänsten med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt samt med lämpliga och kvalificerade medarbetare i enlighet med vad som framgår av Tjänstebeskrivningen.
- 5.2. Kunden är medveten om att TechBuddy inte har någon kontroll över Kundens IT-miljö eller dess fulla funktionalitet vid varje enskild tidpunkt och att Supporttjänsterna är av en sådan natur att det inte går att garantera att identifierade brister hos Kunden går att åtgärda i varje enskilt fall. Kunden är även medveten om att eventuella "Health Checks" som utförs inom ramen för Supporttjänsten inte innebär någon garanti och att de råd som lämnas av TechBuddy inom ramen för en sådan konsultation endast ska ses som en allmän rekommendation kring lämpliga anpassningar/tillägg i Kundens IT-miljö.

- 5.3. Kunden bär risken för sin tekniska utrustning samt IT-system (inkluderat datorsystem, programvara och hårdvara) och är skyldig att inneha erforderlig försäkring för tillgångarna.
- 5.4. Om TechBuddy brister i utförandet av Supporttjänsten ska TechBuddy, efter reklamation från Kunden där brister anges, utan oskäligt dröjsmål och på egen bekostnad, åtgärda de brister som föreligger i Supporttjänsten. Med brister i Supporttjänsten avses att Supporttjänsten avviker från den avtalade standard som följer av avsnitt 5.1 ovan, Tjänstebeskrivningen eller från vad som i övrigt följer av dessa Allmänna Villkor. TechBuddy ansvarar enbart för fel och brister som Kunden reklamerar inom trettio (30) dagar efter det att Kunden har märkt, alternativt borde ha märkt, felet eller bristen.
- 5.5. Om TechBuddy inte åtgärdar de brister som föreligger enligt Tjänstebeskrivningen eller dessa Allmänna Villkor har Kunden rätt att begära prisavdrag som svarar mot bristen i Supporttjänsten, dock begränsat högst till den totala ersättning som Kunden betalat för Supporttjänsten under den senaste sex (6) månadsperioden.

## **6. Betalningsvillkor**

- 6.1. Kunden ska utge en ersättning för Supporttjänsten i enlighet med vad som framgår av Orderbekräftelsen samt tillämplig prislista på Webbplatsen. Ersättningsbelopp är angivna i SEK och exklusive mervärdesskatt, om inte annat uttryckligen anges.
- 6.2. Om TechBuddy tillhandahåller support till en omfattning som överskrider vad som framgår av Tjänstebeskrivningen ("**Överskridande supporttimmar**") debiteras Kunden för överskridande arbetade timmar med ersättning i enlighet med det timarvode som framgår i Tjänstebeskrivningen. Fakturering för Överskridande supporttimmar sker påföljande kalendermånad.
- 6.3. Betalning sker mot utställande av faktura. Betalning av faktura ska ske senast inom trettio (30)]dagar från fakturans utställandedatum.
- 6.4. Eventuella prisavdrag i enlighet med vad som framgår av punkt 4.5 eller 1.1 justeras i påföljande kalendermånads faktura från det datum prisavdraget godkännts av TechBuddy.
- 6.5. Kunden ska uppge den e-postadress till vilken Kunden önskar att TechBuddy ska sända faktura och andra meddelanden. Kunden ska under avtalstiden hålla sådan information uppdaterad.

## **7. Avtalstid**

Avtalet gäller tills vidare. Parterna äger rätt att säga upp Avtalet till upphörande, genom skriftlig uppsägning med en (1) månads ömsesidig uppsägningstid.

## **8. Tillgång till data**

- 8.1. Med undantag av vad som följer av avsnitt 8.2, äger Kunden samtliga rättigheter till de data som används av TechBuddy inom ramen för Supporttjänsten, samt den data som skapas vid utförandet av Supporttjänsten. TechBuddy tillåts endast förfoga över Kundens data för utförandet av Supporttjänsten.
- 8.2. Kunden bekräftar att TechBuddys samtliga registrerade eller oregistrerade, befintliga eller framtida immateriella rättigheter, inklusive varumärken, patent, patentansökningar och -registreringar,

mönster, design, mjukvaror, upphovsrätter och andra liknande immateriella rättigheter, samt all information och kunskap (inklusive data och know-how), självständigt utvecklade eller förvärvade av TechBuddy utanför ramen för Avtalet (s.k. Bakgrundsrättigheter) ska förbli TechBuddys egendom.

8.3. Vid Avtalets upphörande ska TechBuddy på Kundens begäran radera all data avseende Kunden.

## **9. Personuppgifter**

9.1. När Kunden beställer Supporttjänster kan TechBuddy komma att behandla personuppgifter om Kundens kontaktpersoner för ändamål och i enlighet med villkor som anges i TechBuddy privacy policy [[Personuppgiftspolicy](#)].

9.2. Om personuppgifter behandlas inom ramen för Supporttjänsten är Kunden personuppgiftsansvarig och TechBuddy personuppgiftsbiträde. Kunden ansvarar i egenskap av personuppgiftsansvarig för att behandling av personuppgifter sker i enlighet med gällande lagstiftning. TechBuddy förbinder sig att endast behandla personuppgifter i enlighet med lag, Avtalet och kundens skriftliga och överenskomna instruktioner. TechBuddy ska inte behandla personuppgifter utöver vad som är nödvändigt för att utföra och tillhandahålla tjänster enligt Avtalet. Punkterna 9.2 - 9.8 ska inte tillämpas för det fall Parterna träffat ett separat personuppgiftsbiträdesavtal.

- 9.3. TechBuddy ska vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som överenskommits för att skydda personuppgifterna. Åtgärderna ska åstadkomma en säkerhetsnivå som är lämplig i förhållande till risk i enlighet med Artikel 32 i GDPR. Kunden får i rimlig utsträckning begära ändring av överenskomna instruktioner och säkerhetskrav. Ett sådant krav på ändringar ska skriftligen anmälas i förväg till TechBuddy och genomföras av TechBuddy inom sådan skäligen tid som avtalas mellan Parterna.
- 9.4. TechBuddy ska hänvisa till Kunden, om någon som personuppgifterna avser eller annan tredje part begär tillgång till personuppgifter från TechBuddy. Vad nu sagts om TechBuddys skyldigheter ska emellertid inte tillämpas i den utsträckning som TechBuddy är skyldig att lämna ut sådan information enligt lag.
- 9.5. TechBuddy ska utan onödigt dröjsmål underrätta Kunden om en personuppgiftsincident innefattande Kundens personuppgifter i enlighet med Artikel 33 (2) i GDPR.
- 9.6. TechBuddy ska tillåta de inspektioner och granskningar som myndighet enligt lag kan kräva avseende personuppgifterna.
- 9.7. TechBuddy får anlita underleverantörer för att behandla personuppgifter ("Underbiträde") inom och utanför EU/EES. Använder TechBuddy Underbiträde ska TechBuddy ingå ett avtal med Underbiträdet enligt vilket Underbiträdet som personuppgiftsbiträde åtar sig att följa villkor som motsvarar det som anges i punkterna 9.2 – 9.8. Om personuppgifter kommer att överföras till ett land utanför EU/EES ska TechBuddy säkerställa att det finns en laglig grund för överföringen, exempelvis genom användande av EU-kommissionens standardavtalsklausuler för överföring av personuppgifter till tredje land eller bestämmelser som ersätter dessa.
- 9.8. Vid upphörandet av Avtalet ska TechBuddy radera alla personuppgifter inom sex (6) månader. Detta gäller emellertid inte i den utsträckning TechBuddy är skyldig enligt lag att bevara sådana data.

## **10. Immateriella rättigheter**

- 10.1. Kunden ansvarar för att erforderliga licensavtal finns för Kundens IT-miljö och programvara. I Kundens ansvar ligger också att Kunden ska tillförsäkra att licensavtalet för Kundens IT-miljö och programvara tillåter att TechBuddy får utföra Supporttjänsten i enlighet med Avtalet.
- 10.2. De rättigheter som inom ramen för Supporttjänsten uppkommer vid tillhandahållandet, i samband med uppgraderingar, förbättringar m.m. av Kundens Utrustning och IT-system eller Kundens data samt dokumentation därtill ska tillkomma Kunden med äganderätt om inget annat särskilt överenskommits.

## **11. Sekretess**

- 11.1. Parterna förbinder sig att under avtalstiden och under tre (3) år därefter inte till utomstående lämna information som Parterna fått ta del av med anledning av Avtalet, oavsett om informationen lämnats skriftligen eller muntligen och oberoende av format ("Konfidentiell information"). Parterna förbinder sig att använda Konfidentiell information enbart i syfte att fullgöra sina åtaganden under Avtalet och inte för något annat ändamål. Mottagande Part förbinder sig vidare att vidta erforderliga åtgärder för att förhindra att anställd, underkonsult eller annan mellanman använder

eller avslöjar Konfidentiell information för utomstående samt att använda samma nivå av aktsamhet (men inte lägre nivå än skälig aktsamhet) för att undvika utlämnande eller nyttjande av Konfidentiell information som Parten använder avseende sin egen konfidentiella eller upphovsrättsskyddade information.

11.2. Ovanstående gäller inte för sådan information som

- (a) vid tidpunkten för utlämnandet är eller senare blir tillgänglig för allmänheten på annat sätt än genom överträdelse mot Avtalet; eller
- (b) redan var tillgänglig för mottagande Part eller som denne på egen hand har utvecklat innan ingåendet av Avtalet och som inte, direkt eller indirekt, har erhållits genom överträdelse mot Avtalet.

11.3. Denna sekretessförbindelse förhindrar inte Part från att lämna sådan information som Part har skyldighet att lämna ut enligt lag, dom eller myndighetsbeslut eller avtal med börs eller annan marknadsplats. Om Part skulle ha eller åläggas skyldighet att lämna sådan information, åtar sig Parterna att omedelbart underrätta den andra Parten för att ge denne möjlighet att vidta skyddsåtgärder. Parterna ska göra sitt bästa för att tillse att information som lämnas i enlighet med denna punkt, så långt möjligt, behandlas konfidentiellt av mottagaren av informationen.

## **12. Allmän ansvarsbegränsning**

12.1. Parts skadeståndsansvar ska, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, vara begränsat till högst femtio (50) procent av den avgift Kunden betalt för Supporttjänsten under det kalenderår skadeståndsanspråket väcks.

12.2. Part ansvarar inte, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust, inklusive den andra Partens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man. Vidare ansvarar TechBuddy inte för förlust eller förvanskning av data.

12.3. Part ska framställa ersättningsanspråk, för att inte förlora sin rätt till talan, senast sex (6) månader efter det att Parten märkt grunden för kravet, dock senast arton (18) månader från det att Avtalet upphört att gälla.

12.4. Part ansvarar inte, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust, inklusive den andra Partens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man eller förlust av information.

## **13. Befrielsegrunder**

13.1. Part är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra sina förpliktelser enligt Avtalet, om underlåtenheten beror på omständighet som ligger utanför Parts kontroll och som Parten inte kunde eller skäligen borde ha förutsett vid tidpunkten för Avtalets ingående, t.ex. krig, inbördeskrig, eldsvåda, översvämning, avbrott i allmänna kommunikationer, avbrott i den allmänna energiförsörjningen, epidemi eller därmed jämförlig omständighet.

- 13.2. Om Part önskar åberopa en omständighet i föregående stycke, ska Parten omedelbart underrätta den andra Parten när det finns risk att förpliktelsen inte kan infrias eller blir fördröjd.

#### **14. Förändring av Supporttjänsten**

- 14.1. Kunden kan genom skriftlig begäran till TechBuddy föreslå ändring av Supporttjänsten. TechBuddy ska inom två (2) veckor från mottagandet av sådan begäran skriftligen informera Kunden om ändringen accepteras och konsekvenserna av den föreslagna ändringen, med information om hur ändringen skulle påverka Supporttjänsten avseende ersättning och omfattning. Oaktat ovan har Kunden alltid rätt att uppgradera tecknade Prenumerationstjänster (t.ex. från small till medium eller motsvarande), varvid uppgradering kommer att ske nästkommande kalendermånad.
- 14.2. Om Kunden accepterar dessa konsekvenser, ska Avtalet uppdateras avseende överenskommen ändring. I de fall TechBuddy och Kunden inte har träffat en överenskommelse om förändring av Supporttjänsten ska den tidigare överenskomna Tjänstebeskrivningen i enlighet med Orderbekräftelsen gälla.

#### **15. Ändring av avtalsvillkor**

- 15.1. TechBuddy förbehåller sig rätten att när som helst justera priserna på Webbplatsen och innehållet i de Allmänna Villkoren. Eventuella prishöjningar och/eller omfattande ändringar av de Allmänna Villkoren (inklusive Tjänstebeskrivningen) ska skriftligen meddelas till Kunden minst trettio (30) dagar innan ändringen träder i kraft. Om Kunden motsätter sig sådan ändring har Kund rätt att säga upp avtalet enligt punkten 7 ovan, varvid avtalade priser ska fortsätta gälla under avtalstiden.
- 15.2. TechBuddy reserverar sig för eventuella felskrivningar i priser och produktinformation som finns på Webbplatsen.

#### **16. Överlåtelse av avtal**

Part äger rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet endast efter den andre Partens skriftliga godkännande.

#### **17. Avtalets förtida upphörande**

- 17.1. Utöver den ömsesidiga rätten till uppsägning som följer av punkt 9 äger vardera Parten rätt att häva Avtalet med omedelbar verkan om den andra Parten
- (a) väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan härom har vidtagit rättelse; eller
  - (b) ställer in sina betalningar, påbörjar förhandlingar om uppgörelse med sina borgenärer, blir föremål för ansökan om konkurs, ger in ansökan om företagsrekonstruktion eller ackord eller dylikt, träder i likvidation eller en förvaltare utses beträffande all eller delar av Partens tillgångar.

#### **18. Tillämplig lag och tvister**

- 18.1. Svensk lag ska tillämpas på Avtalet.



18.2. Eventuella tvister som uppstår i anledning av Avtalet ska avgöras av allmän domstol.