

Allmänna villkor – Avtal **Redovisningsservice POS** **(01/01/2021)**

1. Syfte

1.1

Betalsystemet PosPay är avsett för betalningslösningar i fysisk butik, och anpassar och strömlinjeformar behandlingen av betalningar för Kunder som säljer varor, tjänster och/eller innehåll i butik eller andra fysiska miljöer. Betalsystemet PosPay är anpassad för att behandla olika typer av Kontokort på den nordiska marknaden. Betalsystemet utgör en del av Swedbank Pays infrastruktur. Drift och underhåll av Betalsystemet PosPay utförs i enlighet med de villkor som föreskrivs i nedan avsnitt "SLA". Till undvikande av missförstånd ska det klargöras att Betalsystemet PosPay avser inte inlösen av transaktioner och inte heller redovisningsservice.

Med "Tjänsten" enligt denna "Villkorsbilaga" avses i) uthyrning/försäljning av POS-terminaler (inkl. terminallicens) ii) processering av transaktioner via terminal samt iii) redovisning av influetna medel.

1.2

Kunden ska installera betalningslösningen PosPay för betalningsmetoder med debit och kredit på alla Kundens Säljställen på den marknad som är relevant för Kunden.

1.3

Denna Villkorsbilaga utgör en bilaga till ett paketavtal som även inkluderar inlösen av transaktioner via terminal med Swedbank Pay.

För att undvika missförstånd ska varken processorerna eller kommunikationsleverantörerna, t.ex. internetleverantörer, anses vara underleverantörer till Swedbank Pay om inte annat uttryckligen anges.

2. Avsnitt, underbilaga och prioritetsordning

Nedannämnda avsnitt samt underbilaga ingår i denna Villkorsbilaga och vid motstridigheter ska denna Villkorsbilaga och avsnittet om SLA äga prioritet framför underbilagan.

Avsnitt SLA

Underbilaga Produktbeskrivning

3. Produkter

Order

Stor Order (vars mängd beskrivs i nedan avsnitt om Produktbeskrivning) för Produkter bör nå Swedbank Pay minst tjugo (20) veckor före den planerade leveransen, medan vanliga order per handlare bör nå Swedbank Pay

tre (3) veckor före den planerade leveransen (om inte annat anges).

Leverans

Swedbank Pay ska leverera Produkter till den adress som anges av Kunden i Ramavtalet.

Produkten levereras DDP (Incoterms 2010) men med undantaget att Kunden ska bära alla fraktkostnader.

Aktivering av Merchant ID

Aktivering av Merchant ID kräver att Kunden lämnar in korrekt ifyllda uppgifter.

4. Reserverad äganderätt

Hardware och/eller Tillbehör fortsätter att tillhöra Swedbank Pay tills de är betalade till fullo. Överföring av äganderätt till Kunden vid leverans. Om Kunden i stället väljer att hyra Hardware och/eller Tillbehören stannar äganderätten till den relevanta Hardware och/eller Tillbehören kvar hos Swedbank Pay.

5. Garanti

5.1

Swedbank Pay garanterar att Swedbank Pay helt efter eget gottfinnande ska besluta om att reparera, byta ut, kreditera eller ersätta Kunden med priset för Hardware som befins vara defekt till följd av väsentliga defekter i utförande eller material. Garantin kräver att Kunden har meddelat Swedbank Pay om defekten utan oskäligt dröjsmål och inom garantiperioden på tolv (12) månader från leveranstidpunkten. Denna garanti omfattar inte Tillbehör (utom ställ) eller delar som inte levereras av Swedbank Pay. Den omfattar inte heller fel eller defekter på grund av omständigheter som beskrivs i punkten 20. Under garantitiden ska defekt Hardware repareras eller bytas ut (defekta Produkter ska skickas till Swedbank Pay i enlighet med nedan avsnitt om SLA).

5.2

Om Kunden i stället väljer att hyra Hardware ska defekta Hardware repareras eller bytas ut på samma villkor som för köpt Hardware, dock utan begränsning av en garantiperiod.

5.3

Kunden ska på egen risk och bekostnad leverera Hardware till Swedbank Pay för reparationer. Swedbank Pay ska betala kostnaderna för att returnera den reparerade Hardware till Kundens angivna adress.

6. Swedbank Pays ansvar

6.1

Swedbank Pay ansvarar för att ha en funktion för transaktionsmottagande för att Kunden ska kunna genomföra transaktioner. Ansvaret mellan Kunden och dennes nätverksleverantör omfattas inte av Swedbank Pays åtagande.

6.2

Swedbank Pay ansvarar för en korrekt dirigerings av betalningstransaktionerna till Inlösaren.

6.3

Swedbank Pay ansvarar för att underhålla en åtkomst till rapportverktyg för att justera pengaflödena.

6.4

Swedbank Pay ansvarar för att det finns en användarmanual som beskriver "Leveransens innehåll" och hur man utför en korrekt "Installation" av PED med anslutna kablar och möjliga gränssnittsalternativ. En sådan Swedbank Pay-användarmanual är tillgänglig på begäran om den försvinner, och kan delas i elektroniskt format.

7. Kundens skyldigheter

Swedbank Pay utförande av Tjänsten kräver att Kunden uppfyller sina skyldigheter enligt denna Villkorsbilaga inklusive men inte begränsat till

(a) att säkerställa att alla Kundens system som är integrerade med Betalsystemet PosPay alltid uppfyller de aktuella PCI SSC-kraven enligt beskrivning på denna URL-adress:

https://www.pcisecuritystandards.org/security_standards/,

(b) att strikt följa de förfaranden som beskrivs i PCI PA-DSS Implementation Guide (en aktuell version finns på URL-adressen <http://pim.payex.com/padss/>),

(c) att inneha och underhålla den teknik och programvara som behövs för att Kunden ska kunna bedriva försäljning, och som ligger inom Kundens ansvarsområden enligt nedan avsnitt om Ansvarsområden,

(d) att implementera nya versioner av Tjänsterna inom trettio (30) dagar efter ett skriftligt meddelande från Swedbank Pay eller inom den tid som avtalas av Parterna när som helst i enlighet med paragraf 11 nedan,

(e) att skriftligt informera Swedbank Pay om ändringar av valet av Inlösare, kortsystem eller andra tillgängliga funktioner inom ramen för detta Avtal,

(f) att ingå och underhålla avtal med relevanta tredje parter, t.ex. kortutställare,

(g) att tillhandahålla kunduppgifter som behövs för att aktivera PosPay,

(h) att kontinuerligt betala avgifter till Swedbank Pay i enlighet med Prislistan i Ramavtalet och

(i) om Kunden inte uppfyller sina skyldigheter enligt denna Villkorsbilaga ska Kunden ersätta Swedbank Pay för direkta kostnader som uppstår på grund av det.

(j) om Kunden har ett antal Säljställen, som alla tillhandahåller varor och tjänster ska Kunden säkerställa att samtliga Säljställen har en enhetlig infrastruktur.

(k) Kunden ansvarar för att anslutningen fungerar mellan försäljningsstället och det lokala nätverket.

(l) Kunden ansvarar för att installera en korrekt dirigerings av nätverkstrafiken (över IP/VPN/ MPLS/ IPSEC eller annat relevant alternativ) till PosPay-servern.

(m) Kunden ansvarar för att det finns en nätverksanslutning och/eller ett eluttag tillgängligt vid försäljningsstället för Hardware.

(n) Kunden ansvarar för regelbundna inspektioner av den Hardware som finns i dennes lokaler, inklusive sökning efter manipulation eller bedrägliga utbyten. Utbyte av Hardware sker på korrekt sätt av Kunden eller en angiven utomstående serviceorganisation som har godkänts av Kunden. Upptäckt av möjlig misstänkt manipulation av Hardware sker genom att den fysiska Maskinvaruinstallationen jämförs med beskrivningen och bilderna i kapitlen "Leveransens innehåll" och "Installation" i Swedbank Pay-användarmanualen för Hardware. Kunden har tillhandahållits Swedbank Pay-användarmanual och denna ska förvaras i Kundens lokal. Kunden kan alltid begära en ny Swedbank Pay-användarmanual.

(o) Kunden ansvarar att dess personal – eller motsvarande tredje part – har adekvat kunskap om Hardwarens installation och underhåll, observation av försök till manipulering av Hardware, icke-verifierad utbyte/hantering av Hardware och förfaringssätt vid reaktion och rapportering om misstänkt beteende.

8. Tillgänglighet och servicenivå

Tjänsten är tillgänglig enligt beskrivning i avsnittet om SLA.

9. Installation

Kunden ansvarar för installation av Tjänsten i enlighet med Swedbank Pay dokument.

10. Information

10.1

Vid ändring av Tjänsten som är hänförlig till något förhållande på Swedbank Pay sida enligt punkten 12.4 skall Kunden underrättas minst 3 månader innan sådan ändring träder i kraft. Vid ändringar av Tjänsten som är påkallade av lag, myndighetsbeslut, ändring av nationella eller internationella regelverk för betalningar, ändringar i tredje mans system eller liknande omständighet, skall Kunden underrättas därom utan oskäligt dröjsmål, om sådan ändring kan påverka den löpande produktionen.

10.2

Vardera Parten skall utan dröjsmål meddela den andra om ändringar i telefonnummer, kontaktperson, adress, etc.

11. Kommunikation och säkerhet

11.1

Kunden är ansvarig för att skydda, utan begränsning, sina system, nätverk, lösenord och relevanta delar av dokumentationen och Produkten och PosPay Client mot

åtkomst av obehöriga personer enligt skriftlig vägledning och/eller instruktioner som till Kunden av Swedbank Pay, PCI SSC eller Inlösaren. Swedbank Pay ansvarar för att säkerställa att den relevanta delen av Tjänsten uppfyller PCI SSCs säkerhetskrav. Kunden garanterar att tillräckliga säkerhetsnivåer kommer att hållas i alla aktiviteter som utförs. Kunden förpliktar sig också att informera Swedbank Pay omedelbart om Kunden får kännedom om att PCI SSC-krav inte uppfylls och att förse Swedbank Pay med information om åtgärder som har vidtagits för att återställa PCI DSS-status. Data måste alltid överföras i enlighet med Swedbank Pay instruktioner, och nya instruktioner utfärdas i enlighet med punkten 11.

Swedbank Pay har rätt att fakturera Kunden för reparation av Produkten i enlighet med prisbilaga då Produktens säkerhetssensor(er) aktiverats, vilket medför att Produkten slutar att fungera. I förevarande situationer visas något av displaymeddelandena; "Alert Irruption!" eller "Unauthorized". Maskinvarutillverkaren kan inte informera Swedbank Pay om anledningen till aktiveringen av säkerhetssensor eftersom det skulle äventyra Hardwarens säkerhet som regleras av PCI-PTS.

11.2

Swedbank Pay är ansvarigt för att relevanta delar av Tjänsterna och Produkterna uppfyller gällande PCI-krav (i förekommande fall). Swedbank Pay genomför årligen en renewal process av erhållna certifikaten "PCI PSS" och "PCI PA-DSS". En del i att vara PCI-compliant innebär att Swedbank Pay tillämpar meddelandekryptering och datafältkryptering (E2EE/DFE) och ansvarar för säkerheten avseende Kundens kortdata kopplat till förekommande Slutkunder; inte alla Swedbank Pay Tjänster och Produkter innebär hantering av kortdata. Kunden garanterar att tillräckliga säkerhetsnivåer upprätthålls i sin bedrivna verksamhet. Dessutom åtar sig Kunden att omgående informera Swedbank Pay om Kunden får kännedom om att PCI-krav inte efterlevs samt att ge Swedbank Pay information om åtgärder som vidtagits för att återställa PCI-certifierad status.

12. Meddelanden, ändringar och tillägg

12.1

Kommunikationer mellan Parterna, utom frågor som definieras i avsnittet om SLA, ska skickas med post eller e-post till sales@Swedbank Pay.com. Swedbank Pay ska informera Kundens supportorganisation i första linjen innan några ändringar utförs av betalsystemet PosPay hänförliga till Swedbank Pay innan dessa ändringar träder i kraft. I händelse av ändringar av Betalsystemet PosPay som krävs enligt lag, officiellt beslut, ändringar av nationella eller nationella betalningsregler, ändringar av tredjepartssystem eller liknande omständigheter ska Kundens supportorganisation i första linjen meddelas om detta utan dröjsmål, om denna ändring kan påverka den pågående produktionen och/eller Tjänstens funktionalitet.

12.2

Brev skall anses ha kommit mottagaren tillhanda senast två arbetsdagar efter avsändandet, e-postmeddelanden och fax senast arbetsdagen efter avsändandet.

Part skall underrätta motparten om ändring av adress, telefon, telefaxnummer eller e-postadress.

12.3

Alla skriftliga och muntliga åtaganden och/eller utfästelser som föregått Avtalet ersätts av innehållet i detta Avtal. Ändringar och tillägg till Avtalet skall göras (i) skriftligen, och (ii) undertecknas av behörig(a) företrädare för Parterna. Swedbank Pay är inte skyldigt att utföra ändring innan Parterna skriftligen kommit överens om pris och leveranstid för nämnda ändring.

12.4

Önskar Kunden under Avtalets löptid ändring i Tjänsten skall Kunden lämna en skriftlig begäran därom till Swedbank Pay. Nämnda begäran skall innehålla en noggrann beskrivning av den ändring som önskas. Swedbank Pay skall, utan oskäligt dröjsmål efter mottagande av ändringsförslag enligt ovan meddela Kunden huruvida, på vilket sätt, inom vilka tidsramar och till vilket pris begärd/föreslagen ändring kan genomföras samt hur nämnda ändring kommer att påverka Tjänstens utformning och utförande.

12.5

Utän hinder av föregående stycke har Swedbank Pay rätt att ändra villkor i Avtal eller Tjänstens utformning i den mån det påkallas av lag, myndighetsbeslut, ändring av nationella eller internationella regelverk för betalningar, ändringar i tredjemans system eller annan liknande omständighet.

12.6

Swedbank Pay äger även rätt att i andra fall än de som anges ovan ändra utformningen av Tjänsten, om en sådan ändring enligt Swedbank Pay uppfattning skulle medföra en förbättring, eller endast obetydligt påverkar nämnda tjänst.

12.7

Vid sidan av ändringar enligt punkten 12.5 äger Kunden rätt att säga upp Avtalet till förtida upphörande senast sextio (60) dagar efter det Kunden informerats om ändring som vidtagits.

13. Redovisning

13.1

Swedbank Pay redovisning av medel under Avtalet innebär i korthet att

- (i) Swedbank Pay mottar betalning på klientmedelskonto för inlösta transaktioner från Inlösare; och
- (ii) Swedbank Pay redovisar dessa medel till Kunden på det sätt som närmare anges i denna punkt.

Swedbank Pay redovisar till Kunden de medel som Inlösare krediterat Swedbank Pay för Kundens räkning.

Redovisning sker, med avdrag för serviceavgifter, Chargeback/Återdebitering, Kreditering eller i förekommande fall annat krav mot Kunden från Swedbank Pay eller tredje man med det redovisningsintervall som framgår av Avtalet, genom

utbetalning till av Kunden angivet konto under förutsättning att krediterat belopp överstiger femtusen (5000) kr.

Skulle Kunden från tid till annan önska extra redovisning utgår en avgift härför enligt vid var tid gällande Prislista i Avtalets huvuddokument, för varje sådan extra redovisning. Längden på det vid var tid aktuella redovisningsintervallet är föremål för Inlösarens bedömning vilket innebär att Swedbank Pay kan komma att behöva justera tidpunkten på en eller flera redovisningar till Kund baserat på Inlösarens uttryckliga instruktioner till Swedbank Pay därom.

13.2

Ersättning tillkommande Swedbank Pay avräknas i samband med Redovisning med de avdrag som framgår av föregående punkt. I den mån avräkning inte kan ske faktureras Kunden trettio (30) dagar netto. Vid betalning efter förfallodagen tillkommer dröjsmålsränta med 2 % per månad och ersättning för skriftligt betalningspåminnelse.

För det fall debiterade serviceavgifter och/eller ersättning tillkommande Swedbank Pay debiterats med felaktigt belopp regleras detta efter upptäckt genom avräkning på nästkommande redovisning. I den mån avräkning inte kan ske faktureras Kunden trettio (30) dagar netto.

14. Priser och betalningsvillkor

14.1

Swedbank Pay ersättning för utförda tjänster regleras i vid var tid gällande Prislista. Swedbank Pay har rätt att börja debitera Kunden senast en månad efter undertecknandet av Avtalet.

14.2

Swedbank Pay skall under pågående avtalsperiod ha rätt att företa prisjusteringar i den mån det är motiverat av Inlösares eller underleverantörs motsvarande höjning av sina priser gentemot Swedbank Pay.

14.3

Samtliga Swedbank Pay priser, arvoden och avgifter är angivna i svenska kronor exklusive bankavgifter, exempelvis transfereringsavgifter, samt mervärdesskatt och annan liknande skatt eller allmän avgift som tillkommer vid debitering.

15. Uppsägning

15.1

Vid hyra av Hardware och Tillbehör ska Kunden betala avgifter för minst trettiosex (36) månader från att Hardware och Tillbehören skickas från Swedbank Pay lokaler ("Hyresperiod"). Om Kunden beställer ytterligare Hardware och Tillbehör under pågående avtalsperiod ska Kunden betala avgifter för den återstående delen av Hyresperioden, för det fall att avtalsperioden inte förlängs.

15.2

Om detta Avtal sägs upp ska Kunden returnera den hyrda Hardware och Tillbehören inom fjorton (14) dagar efter att Avtalet sägs upp. Om Kunden inte returnerar den hyrda Hardware och Tillbehören inom den föreskrivna tiden har Swedbank Pay rätt att fakturera Kunden i enlighet med Prislistan i Ramavtalet. Kunden ska bära

kostnaden och risken för att returnera/leverera Hardware till den adress som har angetts av Swedbank Pay.

15.3

Part skall ha rätt att genom skriftligt meddelande till den andra Parten säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om

- (i) Part inställer sina betalningar, träder i likvidation, försätts i konkurs eller i övrigt kan anses vara på obestånd, eller
- (ii) den ena Parten begår väsentligt kontraktsbrott och a) underlåter att vidta rättelse inom trettio (30) dagar från det att den andra Parten sänt skriftligt meddelande härom till den Part som gjort sig skyldig till sådant kontraktsbrott, eller b) rättelse inte är möjlig.

15.4

Swedbank Pay skall vidare ha rätt att säga upp Avtalet till förtida upphörande om förekommande Inlösare till Kunden säger upp avtal mellan sig och Kunden, oavsett anledning till uppsägningen. I så fall skall Avtalet upphöra samma dag som avtal mellan Inlösare och Kunden upphör.

15.5

Swedbank Pay äger rätt att med omedelbar verkan inställa delar eller samtliga sina åtaganden enligt Avtalet ("Stoppningsrätt") om det skäligen kan befaras att

- (i) de transaktioner som förmedlas av eller den verksamhet som bedrivs av Kunden strider mot lag,
- (ii) det kommer till Swedbank Pay kännedom att Kunden uppträder oetiskt och/eller bedrägligt,
- (iii) intrång skett eller säkerhetsbrister i kommunikationen föreligger hos Swedbank Pay, Kunden, Inlösare eller annans datasystem och säkerheten eller tilltron till de tjänster Swedbank Pay erbjuder därmed kan äventyras,
- (iv) det skäligen kan antas att Kunden kommer att sakna möjlighet eller vilja att uppfylla sina skyldigheter enligt detta Avtal,
- (v) Kunden inställer sina betalningar, träder i likvidation, försätts i konkurs eller i övrigt kan anses vara på obestånd,
- (vi) Kunden helt eller delvis brutit mot eller åsidosatt något icke oväsentligt avtalsvillkor enligt Avtalet,
- (vii) Kunden bedriver en verksamhet, eller bedriver den på ett sådant sätt, att Swedbank Pay renommé kan skadas enligt Swedbank Pay, eller
- (viii) Kunden inte betalar förfallen fordran. I sådant fall har Swedbank Pay rätt att jämlikt punkten 14.4 avräkna samtliga uppkomna fordringar som Swedbank Pay har på Kunden, oavsett om de är förfallna eller inte, mot inbetalda medel från Slutkund.
- (ix) Kundens fordran är oriktigt grundad, tvistig, tvivelaktig, att Slutkund inte är korrekt identifierad, att oskäligen avtalsvillkor, tillämpas eller motsvarande.

Om Swedbank Pay utnyttjat Stoppningsrätt enligt ovan är Kunden förpliktigad till att erlägga en återstartsavgift

om ettusen (1 000) kr till Swedbank Pay innan Tjänsten återupptas av Swedbank Pay.

15.6

Om Swedbank Pay har för avsikt att utnyttja Stoppningsrätt enligt (i) - (ix) i föregående stycke är Swedbank Pay skyldig att omgående underrätta Kunden skriftligen härom. Pågår någon av de i punkterna ovan angivna omständigheterna mer än trettio (30) dagar efter det att rätt enligt (i) - (ix) i föregående stycke utnyttjats äger Swedbank Pay vidare rätt att säga upp Avtalet till förtida upphörande med omedelbar verkan.

15.7

Vid upphörandet av Avtalet/ skall vardera Parten, omedelbart på den andra Partens begäran, returnera all dokumentation beträffande sådana system och/eller program som har tillhandahållits den andra Parten.

15.8

Avtalets upphörande, oavsett orsak, påverkar inte rättigheter och skyldigheter som uppkommit för Part före upphörandet; avtalsvillkor som uttryckligen eller underförstått skall fortsätta att gälla efter Avtalets upphörande, skall således gälla oförändrat efter upphörandet. Alla rättigheter och skyldigheter av återkommande natur, innefattande men inte begränsade till Återdebitering, gäller således även efter Avtalets upphörande.

16. Ansvar

16.1

Om fullföljandet av någon av Parternas åtaganden enligt Avtalet försvåras eller förhindras av omständigheter som Part inte kunnat råda över, som t ex arbetskonflikt, åsknedslag, eldsvåda, vattenskada, inbrott, fel, brist eller dröjsmål i energiförsörjning, teleförbindelse, annan kommunikation, mobilisering, krig eller militärinkallelse av större omfattning, terrorism, rekvisition, beslag, myndighetsbestämmelse, uppror och upplopp, allmän knapphet på transporter, varor och energi samt fel eller försening i leveranser från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, skall detta utgöra befrielsegrund, som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från vite, skadestånd och andra påföljder.

16.2

För det fall Part förhindrats att uppfylla avtalsvillkor på grund av sådana omständigheter som avses i punkten ovan under en längre tid än sextio (60) dagar skall den andra Parten ha rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande, utan ersättningsskyldighet för någon av Parterna.

16.3

Skulle skadeståndsansvar uppstå för Swedbank Pay skall, såvida inte grov vårdslöshet föreligger, ansvaret vara begränsat till sammanlagt 50.000 SEK per tolv (12) månadersperiod. Ansvaret omfattar i intet fall indirekta skador och inte skador som Swedbank Pay, då aktuella Avtalet ingicks, inte rimligen kunde tagit i beräkning.

16.4

Anspråk på Swedbank Pay skall, för att inte vara förfallet, meddelas Swedbank Pay skriftligen utan dröjsmål, då

felet, bristen eller förseningen upptäcks eller borde ha upptäckts.

16.5

Uppkommer skada för Kunden, för vilken Swedbank Pay ansvarar och som inte ersätts av Swedbank Pay, äger Kunden utan kostnad frånträda Avtalet senast trettio (30) dagar efter framställt skadeståndsanspråk.

17. Ansvarsbegränsning

Swedbank Pay ansvarar inte för avvikelser från garantier eller fel eller defekter i Tjänsten, inklusive men inte begränsat till Produkten, till följd av

- (i) Kundens användning och drift av betalsystemet PosPay i strid mot Avtalet,
- (ii) (Kundens underlåtenhet att följa Swedbank Pay instruktioner när som helst, inklusive men inte begränsat till underlåtenhet att uppdatera Produkten och/eller PosPay Client i tid,
- (iii) missbruk, reparationer, justeringar, expansioner eller ändringar som utförs av Kunden, en representant eller tredje part utan föregående skriftligt tillstånd från Swedbank Pay,
- (iv) installation i en inkompatibel miljö,
- (v) olycka, plötslig kraftöverbastning eller extremt elektromagnetiskt fält,
- (vi) åsknedslag, vattenskada, brand, inbrott,
- (vii) ett eller flera av de tillstånd som beskrivs i punkt 16, "force majeure".
- (viii) fel eller defekter som är hänförliga till Kunden/Säljstället eller Slutkunden.

18. Underleverantörer

18.1

Om Kunden anlitar utomstående servicebyrå för att helt eller delvis fullgöra sina skyldigheter enligt detta Avtal, svarar Kunden för servicebyråns verksamhet och personal på samma sätt som för egen verksamhet.

18.2

Swedbank Pay kan för att fullgöra hela eller delar av sina åtaganden enligt detta Avtal komma att anlita underleverantör. För sådan underleverantör svarar Swedbank Pay såsom för egen verksamhet. Om underleverantör utnyttjas har Swedbank Pay rätt att låta denne fakturera Kund för av underleverantören utförda tjänster i förekommande fall. Betalning skall vid sådant förhållande ske direkt till underleverantören. I tydliggörande syfte noteras att Inlösare inte är att betrakta som Swedbank Pay underleverantör.

19. Sekretess

19.1

Parterna förbinder sig att hålla konfidentiell information strikt konfidentiell oavsett om informationen avslöjas skriftligen, muntligen, genom modeller, datorprogram eller på annat sätt. Parterna skall även vidta erforderliga åtgärder för att förhindra att sådan konfidentiell information avslöjas av anställda för utomstående.

19.2

Vardera Parten åtar sig att vid behandling av den andra Partens konfidentiella information iaktta samma omsorg och försiktighet som den iakttar vid behandling av sin egen konfidentiella information.

19.3

Konfidentiell information får endast avslöjas för personal som har direkt behov av att känna till den. Parterna har dessutom rätt att delge personal inom respektive Parts koncern och/eller personal hos annan tredje Part med vilken Part samarbetar konfidentiell information i den mån detta är nödvändigt för att fullgöra förpliktelser enligt Avtalet.

19.4

Part som delger utomstående part konfidentiell information enligt punkt 19.3 är skyldig att säkerställa att sådan tredje part förpliktas att iaktta samma sekretess som gäller mellan Parterna.

Med konfidentiell information avses varje upplysning, med undantag för

- (i) upplysning, som är allmänt känd eller kommer till allmän kännedom på annat sätt än genom brott från Parts sida mot innehålllet i Avtalet,
- (ii) upplysning, som Part kan visa sig redan ha känt till innan Parten mottog den från den andra Parten, upplysning, som Part mottagit eller kommer att motta från tredje part utan att vara bunden av sekretessplikt i förhållande till denne, eller
- (iii) upplysning, som Part enligt lag eller författning är skyldig att avslöja för myndighet eller domstol, dock endast sedan den andra Parten informerats om ifrågavarande skyldighet.

19.5

Kunden lämnar härmed Swedbank Pay fullmakt att för Kundens räkning motta information från tredje man, exempelvis Inlösare, om informationen lämnas till Swedbank Pay som ett led i Swedbank Pay uppdrag gentemot Kunden.

20. Immateriella rättigheter

20.1

Om inte annat uttryckligen anges ska alla immateriella rättigheter, inklusive men inte begränsat till all utrustning, programvara, program, metoder och system som skapas eller levereras av Swedbank Pay inom ramen för detta Avtal tillhöra Swedbank Pay. Parterna är överens om att ingenting hindrar att Swedbank Pay levererar programvara eller tjänster som ingår i lösningen till en tredje part.

20.2

Swedbank Pay beviljar Kunden en ej överlåtbar, icke-exklusiv rätt att använda Tjänsterna under Avtalets löptid. Användningsrätten gäller bara så länge Kunden uppfyller sina skyldigheter att betala avgifter.

20.3

Äganderätt, upphovsrätt, patenträttigheter eller andra immateriella rättigheter till system och program som formuleras av en Part eller tredje part, och som har levererats av Parten, tillhör denna Part.

En ändring av en Parts immateriella rättigheter inom ramen för detta Avtal ska, oavsett om den sker genom samarbete mellan Parterna eller görs självständigt av en Part, fortsätta att tillhöra denna Part.

20.4

Parterna behåller ingen rätt till varumärken eller andra immateriella rättigheter som tillhör den andra Parten

eller någon tredje part till följd av detta Avtal, med de uttryckliga undantag som anges nedan

20.5

Kunden har inte rätt att göra några ändringar eller modifieringar av Betalningsapplikationen eller PosPay Client utan Swedbank Pay tillstånd. Varje Part bör ansvara för att erhålla alla nödvändiga rättigheter till system, program och annat material som tillhandahålls av Parten från en tredje part som innehar sådana rättigheter.

20.6

Part är skyldig på egen bekostnad försvara och hålla den andra Parten skadeslös avseende förluster och kostnader som åsamkas den skadelidande Parten till följd av anspråk om att system, program och annat material som tillhandahålls av den andra Parten gör intrång i utomståendes patent, upphovsrätt, varumärke eller företagshemlighet, dock förutsatt att den skadelidande Part förser den andra Parten

- (i) information om sådana anspråk samt på begäran,
- (ii) information och assistans i skälighetsomfattning

20.7

Om intrång slutgiltigt skulle befinnas föreligga skall Swedbank Pay i möjligaste mån och efter eget val tillse att

- (i) erhålla rättigheter för Kunden att fortsätta använda Tjänsten eller Produkten, eller
- (ii) ersätta eller ändra den berörda Tjänsten eller Produkten så att den inte längre gör intrång.

Om Swedbank Pay trots sina ansträngningar inte kan tillförsäkra Kunden rätten att använda relevanta Tjänster eller Produkter, eller ersätta eller ändra dem, har Swedbank Pay rätt att skriftligen säga upp den berörda delen av licensen enligt detta Avtal med en uppsägningstid av trettio (30) dagar.

20.8

Swedbank Pay är inte ansvarig gentemot Kunden för intrångsanspråk som grundas på

- (i) användning av Tjänster eller Produkter i kombination med annan utrustning eller programvara som inte anges eller rekommenderas skriftligen av Swedbank Pay om anspråket skulle ha kunnat undvikas utan sådan användning;
- (ii) ändringar i en eller flera delar av Tjänster eller Produkter gjorda av Kunden eller någon annan tredje part om anspråket skulle ha kunnat undvikas utan sådana ändringar;
- (iii) Kundens underlåtenhet att implementera lösning på buggar eller uppdateringar inom den tid som anges i Avtalet om anspråket skulle ha kunnat undvikas utan sådan underlåtenhet;
- (iv) användning av Tjänster eller Produkter på annat sätt än vad som anges i Swedbank Pay instruktioner om anspråket skulle ha kunnat undvikas utan sådan användning;
- (v) anspråk om att Tjänster eller Produkter omfattar utövande av protokoll som inte ägs eller levereras av Swedbank Pay eller Swedbank Pay underleverantör och som utgör intrång.

20.9

Vid tillämpningen av detta Avtal avses med ett "protokoll" en formell uppsättning konventioner som styr formatet och kontrollen över interaktionen mellan kommunicerande funktionella enheter som ofta används inom en sektor, oavsett om den har antagits genom ett standardiseringsorgan eller ej. Exempel på protokoll är Secure Sockets Layer (SSL) och Transport Layer Security (TLS). Paragraf 20 utgör en fullständig reglering av Swedbank Pay ansvar i händelse av anspråk som rör intrång. För att undvika missförstånd bör det noteras att anspråk som rör intrång i förhållande till system, program och annat material som tillhandahålls av parter som inte är underleverantörer till Swedbank Pay, inklusive men inte begränsat till Inlösare och processorer, omfattas inte av paragraf 20.

21. Behandling av personuppgifter

21.1

Vid behandlingen av personuppgifter åtar sig var och en av Parterna att se till att sådan behandling överensstämmer med lagstiftning, förordningar och råd från tillsynsmyndigheter som från tid till annan är tillämplig för Parterna, så som Dataskyddsförordningen EU 2016/679.

21.2

Behandling av personuppgifter avseende vissa fysiska personer hos Kunden

I syfte att fullgöra sina förpliktelser enligt Avtalet och i syfte att bevaka och skydda eventuell utestående kredit kommer Swedbank Pay att behandla uppgifter som namn, personnummer, adressuppgifter och uppgifter om ekonomiska förhållanden gällande fysiska personer som äger eller på annat sätt har ett bestämmande inflytande över Kunden, såsom Kundens styrelsemedlemmar, firmateknare och bolagsmän. Nämnda personuppgifter registreras också för fysisk person som gått i borgen för avtalets fullgörande i sin helhet eller till viss del. Swedbank Pay behandlar vidare uppgifter som namn och kontaktuppgifter gällande kontaktpersoner hos Kunden.

21.3

Kunden garanterar att berörda personer informerats om och samtyckt till behandlingen.

Efter begäran från berörd person kommer Swedbank Pay att lämna ett registerutdrag över de uppgifter som behandlas om vederbörande. Om felaktiga eller missvisande uppgifter registrerats kommer Swedbank Pay att rätta dessa.

Mer information om Swedbank Pay behandling av personuppgifter samt kontaktuppgifter finns på <http://swedbankpay.se/dataskydd>.

21.5

I sin egenskap av personuppgiftsbiträde åtar sig Swedbank Pay att se till att behandling av personuppgifter sker i enlighet med tillämplig lagstiftning. Swedbank Pay förbinder sig härvid att endast behandla personuppgifter på sätt som anges i denna Villkorsbilaga och därutöver endast för statistik- och analysändamål exempelvis för ett gott beslutsstöd vid inkasso, samt att hålla lämplig organisation och teknik för att tillförsäkra fullgod säkerhet.

21.6

Vid tillämpningen av Avtalet ska "personuppgift", "behandling", "personuppgiftsansvarig", "personuppgiftsbiträde" och övriga relevanta begrepp ges samma innebörd som motsvarande termer enligt förekommande lagstiftning så som Dataskyddsförordningen EU 2016/679.

22. Marknadsföring och grafisk profil

22.1

Kunden åtar sig att på lämpligt sätt informera sin Slutkund om att av Slutkund erlagd betalning genom samarbetet med Swedbank Pay hanteras på ett säkert sätt.

22.2

Kunden har inte rätt att utföra några som helst ändringar eller modifieringar av förekommande Betalterminal, dess märkning och/eller Swedbank Pay logotype.

22.3

Kunden lämnar samtycke till Swedbank Pay för det fall Swedbank Pay i marknadsföringssyfte vill publicera Kundens logotype under rubriken "kundföretag" el. dylikt, på Swedbank Pay hemsida.

23. Ändringar och tillägg

23.1

Alla skriftliga och muntliga åtaganden och/eller utfästelser som föregått Avtalet ersätts av innehållet i detta Avtal. Ändringar och tillägg till Avtalet skall göras (i) skriftligen, och (ii) undertecknas av behörig(a) företrädare för Parterna med undantag till Swedbank Pays ensidiga rätt till ändring av villkor som beskrivs i pkt 4 i Avtalets huvuddokument.

23.2

Önskar Kunden under Avtalets löptid ändring i Tjänsten skall Kunden lämna en skriftlig begäran därom till Swedbank Pay. Nämnda begäran skall innehålla en noggrann beskrivning av den ändring som önskas. Swedbank Pay skall, utan oskäligt dröjsmål efter mottagande av ändringsförslag enligt ovan meddela Kunden huruvida, på vilket sätt, inom vilka tidsramar och till vilket pris begärd/föreslagen ändring kan genomföras samt hur nämnda ändring kommer att påverka Tjänstens utformning och utförande. Swedbank Pay är inte skyldigt att utföra ändring innan Parterna skriftligen kommit överens om pris och leveranstid för nämnda ändring.

23.3

Utän hinder av föregående stycke har Swedbank Pay rätt att ändra villkor i Avtal eller Tjänstens utformning i den mån det påkallas av lag, myndighetsbeslut, ändring av nationella eller internationella regelverk för betalningar, ändringar i tredjemans system eller annan liknande omständighet. En sådan ändring ger inte Kunden rätt att säga upp avtalet i enlighet med pkt 4 i Avtalets huvuddokument.

23.4

Swedbank Pay äger även rätt att i andra fall än de som anges ovan ändra utformningen av Tjänsten, om en sådan ändring enligt Swedbank Pay uppfattning skulle medföra en förbättring, eller endast obetydligt påverkar nämnda tjänst.

24. Överlåtelse

Swedbank Pay har rätt att överlåta Avtalet helt eller delvis till en annan part. Kunden har dock ingen rätt att överlåta detta Avtal utan Swedbank Pays skriftliga samtycke

25. Exklusivitet

25.1

Kunden förbinder sig att – vid äventyr av ett vite om 5 prisbasbelopp jämlikt socialförsäkringsbalken (2010:110) – under Avtalets fortbestånd inte ingå avtal med annan leverantör om Tjänsten som omfattas av Avtalet och att inte heller själv utföra sådana Tjänster. För det fall Kunden bryter mot denna förpliktelse och Swedbank Pay skada överstiger avtalsvitet skall därtill mellanskillnaden erläggas till Swedbank Pay i form av skadestånd.

25.2

Överlåter Kunden under löpande avtalsperiod den verksamhet som omfattas av detta Avtal till annan juridisk eller fysisk person skall Swedbank Pay samtycke inhämtas i samband härmed och Kunden ersätta Swedbank Pay för den skada som kan uppkomma med anledning härav.

26. Avstående från rättighet

Om Part helt eller delvis avstår från eller försenas i utnyttjandet av någon rättighet eller påföljd enligt Avtalet eller lag skall det inte medföra att den Parten skall anses ha avstått från sådan rättighet eller påföljd och på så sätt ha gått miste om sin möjlighet att åberopa nämnda rättighet eller påföljd med mindre än att den berättigade Parten skriftligen medger att avstå därifrån. Utan hinder av det föregående skall reklamation göras inom den tid som framgår av punkten 16.4.

27. Övrigt

27.1

Parterna är överens att Part varken skall bedriva verksamhet som kan rubba förtroendet för endera Parten eller dess varumärken, eller som kan betraktas som bedräglig.

27.2

Parterna åtar sig att i skälig utsträckning samarbeta för att förhindra och utreda misstänkta brottsliga handlingar med anknytning till Tjänsten. Vardera Parten åtar sig härvid att till den andra rapportera handlingar som kan misstänkas utgöra brott eller försök till brott och att till den andra Parten utlämna dokument samt annan skriftlig och muntlig information, som kan underlätta att förhindra och utreda misstänkta brottsliga handlingar med anknytning till Avtalet.

27.3

Swedbank Pay normala arbetstid är vardagar mellan kl. 08.00-17.00 (CET).

27.4

Swedbank Pay förbehåller sig rätten att inställa sin verksamhet dag före helgdag, vid så kallad klämdag som infaller mellan två helgdagar eller då Swedbank Pay personal genomgår utbildning.

27.5

Skulle någon bestämmelse i Avtalet eller del därav finnas ogiltig skall detta inte innebära att Avtalet i

dess helhet är ogiltigt. I den mån ogiltigheten påverkar Parts utbyte av eller prestation enligt Avtalet skall jämkning ske i skälig utsträckning.

28. Tvistlösning och lagval

28.1

Tvist angående tolkning och tillämpning av Avtalet och därur härflytande rättsförhållanden skall i första hand avgöras genom förhandling mellan Parterna.

28.2

Tvister som inte kan lösas i godo på ovan föreskrivet sätt skall avgöras av allmän domstol, varvid Stockholms tingsrätt skall utgöra första instans.

28.3

Avtalet regleras ur alla synpunkter, såsom tolkning, utförande och giltighet, av svensk rätt.

AVSNITT OM SLA POSPAY

1. Ändamål

Detta SLA reglerar Kundens tillgång till Betalsystemet PosPay.

2. Övervakning och statistik

Swedbank Pays system övervakas genom interna systemkontroller. När kommunikationen mellan Kunden och Swedbank Pays system avbryts på grund av störningar registreras det och Swedbank Pay loggar statistik över föregående månads Avbrott.

3. Felkategorier och PayEx responstider

a. Nödsituation

Tjänsten är inte tillgänglig för Kunden på grund av ett fel som är hänförligt till Swedbank Pays system eller andra allvarliga störningar, t.ex. anslutningen till en tredjepartsleverantör fungerar inte av ett skäl som är hänförligt till någon faktor på Swedbank Pays sida, eller på grund av att reservsystemet är ur funktion. Swedbank Pay inleder felsökning så snart Swedbank Pays tekniker blir medvetna om ett fel eller informeras av Kunden via Swedbank Pays jourtelefon.

b. Störning

Swedbank Pays tjänst är tillgänglig för Kunden, men Kunden är medveten om långsamma responstider eller andra störningar som är hänförliga till en faktor på Swedbank Pays sida. Swedbank Pay kommer att inleda felsökning omedelbart eller senast nästa arbetsdag efter att Kunden har informerat Swedbank Pay om störningen.

c. Informationsfel

Fel som inte påverkar Tjänstens tillgänglighet, t.ex. kosmetiska fel osv. De kommer att hanteras i samråd med Kunden och användas i framtida lanseringar.

4. Planerade avbrott

Swedbank Pay kommer att informera Kunden minst sju (7) arbetsdagar före ett Planerat avbrott. Den kontaktperson som utses av Kunden kommer att informeras via e-post. Meddelandet kommer att innehålla information om det Planerade avbrottets omfattning och mellan vilka tider avbrottet kommer att ske.

Swedbank Pay planerar Planerade avbrott när belastningen i Swedbank Pays system är som lägst.

5. Informationskanaler och mötesformer

I händelse av ett Oplanerat avbrott kommer Swedbank Pay att informera Kunden, via antingen e-post eller telefon, så snart som möjligt efter att Swedbank Pay har blivit medveten om det Oplanerade avbrottet. Om Kunden, efter en skälig intern kontroll, upptäcker ett Oplanerat avbrott måste Kunden kontakta Swedbank Pays support eller ringa Swedbank Pays jourtelefon.

6. Ansvarsbegränsning

Avbrott som är hänförliga till en faktor på Kundens eller en tredje parts sida, t.ex. en internetleverantör (ISP) eller banker, processorer eller andra systemleverantörer som inte är underleverantörer till Swedbank Pay, är inte föremål för ersättning enligt detta SLA.

7. Support

Kunden har ett avtal om 2:a linjens support med Swedbank Pay till följd av detta avtal. 2:a linjens support från Swedbank Pay är tillgänglig till Kundens egen operativa systemavdelning via e-post eller telefon normala vardagar, måndag till fredag från 08.00 till 19.00 och normala lördagar från 10.00 till 16.00. 1:a linjens support (från Kunden eller en tredje part) inkluderar följande funktioner:

Mottagande och registrering av supportärenden

Felsökning för fel begränsat till fel i betalterminal eller API-programvara från Swedbank Pay. En överföring av ett supportärende till Swedbank Pays 2:a linjens support måste innehålla följande information och skickas till följande e-postadress:

terminalsupport@swedbankpay.se

Supportärenden som ska föras över till Swedbank Pays 2:a linjens **support måste inkludera följande:**

1. Handlarnummer
2. Slutkontrollnummer
3. IP-adress för slutkontroll
4. Eventuellt ärendenummer för leverantör av slutkontroll
5. Datum och tid när felet inträffade
6. Bifogad pppclient.log (i förekommande fall)
7. Bifogad pppcomserver.log (i förekommande fall)
8. Typ av fel och felbeskrivning
9. Namn på den person som rapporterar felet
10. E-postadress till den person som rapporterar felet

8. Installation och utbildning

Kunden måste erbjuda installation och utbildning för Tjänsten. Installationsinstruktioner och en användarmanual måste medfölja Swedbank Pays leveranser. Swedbank Pay måste erbjuda Kundens personal tillfredsställande utbildning i en session i

Swedbank Pays lokaler i Stockholm eller Oslo och därigenom tillhandahålla Kunden kompetent vidareutbildning.

9. Garanti och reparationer av Hardware

Under garantiperioden enligt paragraf 5 i denna Villkorsbilaga är Swedbank Pay ansvarigt för att reparera sådana delar eller komponenter som visar sig ha ett tillverkningsfel (se även paragraferna 17 och 20 i denna Villkorsbilaga). Kunden måste säkerställa att den defekta Produkten skickas till Swedbank Pays reparationsverkstad. Frakt och fraktkostnader ingår inte i garantiåtagandet och kostnaderna för att transportera en felaktig Hardware mellan Kunden och Swedbank Pay vilar på Kundens ansvar.

Felaktiga Hardware ska skickas till Swedbank Pay på följande adress:

(för Kunder utanför Norge)

Swedbank Pay
ATT: PayEx Sverige AB
Att: POS Lager Mellangatan 16B
621 88 Visby (Sverige)

(för Kunder i Norge)

Swedbank Pay
ATT: PayEx Norge AS
POS
Logistikk Kongens gate 6
0153 Oslo (Norge)

Garantin kan inte föras över till en ny ägare i samband med att äganderätten till Produkten förs över.

10. Utbytespool och service av Hardware

Om inte annat avtalas ska standardservicen av Hardware inkludera en Reparationstjänst som definieras på följande sätt:

Reparationstjänst: Hardware som byts ut på grund av ett oidentifierat fel skickas till Swedbank Pay för vidare analys och reparation. Hardware som skickas för reparation ska returneras inom 50 dagar efter ankomsten till Swedbank Pays adress för felaktig Hardware. Reparationstjänsten ska prissättas i Ramavtalets prislista, och med ett separat pris för Kundskada.

Kunder som samtycker till att använda Swedbank Pay Utbytestjänst ska få en tjänst enligt följande:

24 h Utbytestjänst: Swedbank Pay ska skicka ersättande Hardware till Kunden, normalt inom 24 timmar efter mottagandet av en utbytesorder under kontorstid (måndag till fredag). Utbytestjänsten inkluderar en ersättande Hardware av motsvarande ålder och kvalitet som Kundens egen Hardware. Om den felaktiga Hardware inte returneras till Swedbank Pay inom 5 dagar efter mottagandet av utbytes-Hardware ska den dagliga hyreskostnaden beräknas till ett pris som motsvarar Reparationstjänsten. Försäkring av leveranser

från Kunden till Swedbank Pay vilar på Kundens ansvar, och Swedbank Pay är även ansvarig för att säkerställa leveranser till Kunden. Swedbank Pays Utbytescenter finns i Norge för icke-EU-länder och i Sverige för alla andra länder.

Hardware som behöver repareras på grund av Kundskada enligt definition i en analys på leverantörens reparationscenter ska faktureras Kunden för denna Reparationstjänst, eftersom Hardware i det här fallet inte omfattas av garantin oavsett ålder. Kundskada kan exempelvis vara att Hardware exponeras för vatten, främmande föremål förs in i Hardware, utlösta larm och andra ansvarsbegränsningar som definieras i paragraf 17 i denna Villkorsbilaga.

11. Uppgradering eller uppdatering av PosPay Client och Betalningsapplikationen

Uppgraderingar av PosPay Client och Betalningsapplikationen måste implementeras av Kunden baserat på planering och kommunicerade tidsfrister från Swedbank Pay. Swedbank Pay ska kommunicera en sådan uppdatering minst en gång per år. Målet är att säkerställa att Kunden alltid har optimal funktionalitet, att relevanta lagar och krav alltid är uppfyllda och att alla förändringar på marknaden beaktas. Uppgraderingar kan också innehålla buggfixar. PosPay Client och Betalningsapplikationen uppgraderas genom att Swedbank Pay skickar nya programvaruversioner till Kunden, som i sin tur är ansvarig för att testa, godkänna och implementera den uppgraderade PosPay Client, Betalningsapplikationen och Produktversionen i kassasystemet vid respektive Försäljningsställe. Alla uppgraderingskostnader i samband med detta ska betalas av Kunden.