

1. INLEDNING

1.1. Dessa användarvillkor gäller mellan Crediflow AB (org. nr 559012–6131) ("Leverantören") och Användaren som använder/köper en eller flera av Leverantörens tjänster: mottagning av inkommande fakturor oavsett format, distribution av e-faktura B2C, e-faktura B2B, EDI, e-post av PDF faktura, komplett printtjänst för utgående flöde samt konsultarbete, support, service och Tilläggstjänster ("Tjänster") och/eller Produkter. Leverantören och Användaren refereras nedan gemensamt till som "Parterna" och var för sig som "Part".

1.2. **Godkännande av villkoren:** Genom att använda Tjänsten, intygar Användaren att denne har läst och godkänner användarvillkoren. Den person som accepterar användarvillkoren i egenskap av behörig företrädare eller fullmäktig för Användaren, intygar härmed att denne har rätt att ingå användarvillkoren för Användarens räkning och att användarvillkoren blir bindande mellan Leverantören och Användaren.

1.3. **Avtal via Partner:** I det fall Användaren har ingått ett huvudavtal avseende Tjänsterna med en Partner, intygar Användaren härmed att Partnern har rätt att ingå användarvillkoren för Användarens räkning, för att de ska bli bindande mellan Leverantören och Användaren. Partnern agerar genom denna fullmakt i samband med att Partnern registrerar Användaren i Leverantörens system eller begär att Leverantören registrerar Användaren i systemen.

1.4. Vardera Part ansvarar för att följa samtliga tillämpliga lagar, förordningar och reglementen.

1.5. Om någon av Tjänsterna inte längre är tillåten enligt lag, förordning eller myndighetsbeslut, ska Tjänsterna och avtalsvillkoren justeras av Leverantören i enlighet med sådan förordning eller myndighetsbeslut.

2. DEFINITIONER

2.1. **Kunden:** Näringsidkaren som har ingått ett huvudavtal med Leverantören eller Partner avseende Tjänsten.

2.2. **Användaren:** Kunden, Kundens dotterbolag och/eller Kundens kunder som använder Leverantörens Tjänster.

2.3. **Tillägg:** Stödtjänster, merarbete eller merkostnad som medför extra kostnader för Leverantören.

2.4. **Tjänsten:** Den Tjänst som Användaren nyttjar och som tillhandahålls av Leverantören (inbegripet Optioner).

2.5. **Produkt:** avser hårdvaruprodukter som tillhandahålls av Leverantören.

2.6. **Partner:** Den näringsidkare som åtagit sig rättigheter och skyldigheter i egenskap av bland annat återförsäljare av Leverantörens tjänster, enligt ingått partneravtal med Leverantören.

2.7. **Optioner:** De tilläggstjänster som Leverantören tillhandahåller, exempelvis *extern skanning* eller *extern verifiering*.

3. LEVERANTÖRENS ÅTAGANDEN

3.1. Leverantören ska utföra Tjänsterna fackmässigt och omsorgsfullt samt iakttä god sedvänja i branschen.

3.2. Leverantören får anlita underleverantör för fullgörandet av Tjänst och andra åtaganden enligt avtalet. Leverantören ansvarar för underleverantörs arbete, som för eget utfört arbete.

4. ANVÄNDARENS ÅTAGANDEN

4.1. Användaren ansvarar för sina medarbetares användning av Tjänsten och efterlevnad av vid var tid gällande användarvillkor.

4.2. Kunden är ansvarig för Kundens, Kundens dotterbolags och Kundens kunders användning av Tjänsten.

4.3. Kunden ska meddela Leverantören om en Användare eller medarbetare inte längre är behörig att använda Tjänsten.

4.4. Användaren ska följa Leverantörens instruktioner som är nödvändiga för att Leverantören ska kunna genomföra Tjänsten och sina åtaganden.

4.5. Användaren ska alltid skicka med rätt information i sin fil över till Tjänsten. Detta är en förutsättning för att Leverantören ska kunna leverera kvalitet i Tjänsten och för att Tjänsten ska kunna fungera på bästa sätt. Leverantören ansvarar inte för eventuella förekommande fel i information och kontrollerar inte riktigheten i information som anges i filen.

4.6. Användaren ska skicka över filer till Tjänsten enligt överenskommet filformat och leveranssätt som Kunden har beslutat med Leverantören. Kunden ansvarar för att informera Kundens dotterbolag och/eller Kundens kunder som använder Leverantörens Tjänster om överenskommelsen.

4.7. Användaren får inte göra ändringar i sitt filformat till Tjänsten utan att först diskutera med Leverantören om vilka ändringar som denne vill genomföra. Användaren får genomföra ändringar i sitt filformat till Tjänsten först efter att Leverantören har gett sitt godkännande och under förutsättning att ändringen går att genomföra i Tjänsten.

4.8. Användaren ansvarar för att ha den utrustning/programvara som krävs för nyttjande av Tjänsten.

- 4.9. Användaren ansvarar för att inloggningsuppgifter, säkerhetsmetoder och annan information som Leverantören tillhandahåller för tillgång till Tjänsten, hanteras med sekretess. Leverantören ska omedelbart meddelas om någon obehörig fått kunskap om sådan information samt vid intrång eller försök till intrång.

5. FLÖDE OCH SPECIFIKATION AV OPTIONER

- 5.1. För utgående flöde tar Leverantören emot filer från Användaren på det format och kommunikationssätt Leverantören kommer överens med Kunden om. Leverantören mappar sedan om filerna till format som Leverantören kommer överens om med respektive mottagare och distribuerar dit. För inkommande flöde är det omvänt samma.
- 5.2. Skulle Leverantören få meddelanden som inte är fullständiga eller att Leverantören vid försök att leverera meddelanden inte får kontakt med mottagande server, registrerar Leverantören detta och meddelar berörd part utan onödigt dröjsmål.
- 5.3. Om inte annat särskilt skriftligen avtalats, har Leverantören ensamrätt att bestämma vilka av de center, angivna i personuppgiftsbiträdesavtalet som ingåtts med Kunden, som ska utföra uppdrag avseende extern skanning eller extern verifiering, samt rätt att förflytta sådant uppdrag mellan dessa center utan Kundens föregående medgivande.

6. ANVÄNDNING AV TJÄNST OCH PRODUKT

- 6.1. Användaren får en icke-exklusiv rätt att nyttja Tjänsten. Detta innebär att Leverantören får tillhandahålla Tjänsten även till andra kunder och användare.
- 6.2. Leverantörens skriftliga instruktioner för Tjänstens/Produktens användande måste följas av Användaren. Leverantören får ändra lämnade instruktioner inom avtalstiden.
- 6.3. Användaren är ansvarig för att upprätthålla kontroll över sin information som hanteras i Tjänsten, för att informationen inte ska spridas till obehöriga eller strida mot gällande lagstiftning eller Leverantörens villkor.
- 6.4. Användaren får använda Tjänsten inom sin verksamhet eller där Leverantörens Tjänst används för leveranser av data till och från Användaren. I sådana fall gäller Leverantörens ansvar enbart mot avtalad Part.
- 6.5. För Användare som uppdaterar Tjänsten med kunddata såsom leverantörs-, referens-, orderregister etc. ska uppdaterade register vara Tjänsten tillhanda innan klockan 22:00, för att finnas tillgänglig dagen efter under kontorstid.
- 6.6. Om Användaren bryter mot användarvillkoren eller tillämplig lagstiftning, har Leverantören rätt att

ensamt besluta om att neka tillhandahållandet av Tjänst till Användaren och avsluta dennes användarkonto, utan någon som helst konsekvens till nackdel för Leverantören, och Kunden och/eller Användaren har vid sådana fall inte rätt till någon form av ersättning eller annan kompensation.

- 6.7. Om någon lämnar/registrerar/lagrar information i strid med gällande lagstiftning, har Leverantören rätt att omgående förhindra fortsatt spridning av sådan information i Tjänsten och att förhindra fortsatt användning av Tjänsten. Leverantören har rätt att ta del av all information som överförs eller lämnats till Tjänsten för att kunna fullgöra denna rätt.

7. FEL I TJÄNST/PRODUKT

- 7.1. Användaren ska anmäla och ha ett registrerat supportärende med beskrivning av upptäckt fel, i enlighet med Leverantörens vid var tid gällande instruktioner.

8. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

- 8.1. Samtliga rättigheter inklusive immateriella rättigheter till Leverantörens Tjänster och däri ingående programvaror samt tillhörande varumärken tillhör Leverantören och/eller Leverantörens licensgivare.
- 8.2. Parterna ska skydda sina egna varumärken, och varumärkena får inte användas utan ägarens skriftliga godkännande.
- 8.3. Part överför inte några immateriella rättigheter till någon annan part med anledning av dessa användarvillkor.

9. ANVÄNDARENS FILER

- 9.1. Användarens filformat ska vara fri från virus, trojaner, maskar, annan skadlig programvara eller kod och Användarens filformat får inte skada eller inverka negativt på Leverantörens system eller Tjänst.
- 9.2. Användaren ansvarar för säkerhetskopiering och lagring av sina filer.
- 9.3. Leverantören har rätt att använda anonym information som finns i Användarens filer samt rätt att anonymisera personuppgifter och samtliga data som genereras i samband med Användarens användning av Tjänsten. Leverantören har rätt att använda sådan anonym data utan begränsning i tiden inklusive rätt att använda anonymiserade data för statistiska och utvärderande ändamål och för utveckling av Leverantörens tjänster och register.
- 9.4. För att Leverantören ska kunna tillhandahålla Tjänsten till Användaren, använder Leverantören olika fakturanätverk, växeloperatörer och tredjepartsnätverk, såsom PEPOL-infrastruktur, NEA-register och

andra dokumentnätverk, samt tredje parter för att behandla fakturor och dokument såsom pappersfakturer (För en fullständig lista över sådana tredje parter, vänligen kontakta Leverantören). Användaren bemyndigar härmed Leverantören att utbyta Användarens fakturor, bankbetalningsflöden inklusive metadata med sådana nätverk och leverantörer som behövs för att tillhandahålla Tjänsten.

9.5. Särskilda krav avseende registret "PEPPOL" (OpenPeppol AISBL Rond-point Schuman 6, box 5 1040 Brussels-Belgium, info@peppol.eu, www.peppol.eu, Corporate identification number: 0848.934.496 (Register of Legal Entities Brussels): Leverantören agerar på uppdrag av sina Användare som är anslutna till Peppol-nätverket för att underlätta utbytet av elektroniska dokument mellan dem. Användare godkänner härmed att:

- a) att Leverantören har rätt att registrera användaren i Peppols register och utföra de relevanta Peppol-tjänsterna, inklusive mottagande och/eller överföring av elektroniska dokument, på uppdrag av eller till förmån för Användaren,
- b) att Användaren förblir fullt ansvarig för affärsinnehållet i datauppsättningarna som utbyts, inklusive deras efterlevnad av relevant lag samt för eventuella affärsåtaganden,
- c) att Användaren kommer att blockeras från Peppol-nätverket i fall att bedrägeri, skräppost eller andra kriminella handlingar noteras av eller på uppdrag av Användaren.

9.6. Om Användaren inte vill bli registrerad i adressregistren för sådana nätverk, ska detta bli meddelat till Leverantören. Användare informeras härmed om att sådana reservationer kan innebära att Leverantörens Tjänster inte kan nyttjas tillfullo.

9.7. Leverantörens arbete med att överföra Användarens data till Användaren utgör en Tilläggstjänst, om inte annat särskilt avtalats.

9.8. Användaren ansvarar för att Användarens data inte gör intrång i tredje parts rätt eller på annat sätt står i strid med gällande lagstiftning och ska hålla Leverantören skadelös vid eventuellt bristande åtagande enligt denna punkt.

9.9. Leverantören får använda eventuell loggföring över Tjänstens användande för att genomföra felsökningar, kunna se vilken person som har kontrollerat en viss faktura, utreda missbruk, analysera intrång, analysera användandet för att förbättra Tjänsterna samt lämna uppgifter till myndigheter, och icke nödvändiga personuppgifter ska i sådana fall uteslutas från sådan behandling.

10. PERSONUPPGIFTSBEHANDLING

10.1. Parterna ska behandla personuppgifter i enlighet med gällande lagar, EU:s dataskyddsförordning ("GDPR") och föreskrifter för dataskydd.

10.2. Parterna åtar sig att upprätthålla lämpliga säkerhetsåtgärder avseende de personuppgifter som Part behandlar samt att vidta alla nödvändiga åtgärder för att förhindra otillåten och olaglig behandling av sådana uppgifter.

10.3. Kund som samlar in personuppgifter från dennes Användare intygar härmed att Kunden har rättslig grund för att dela sådana personuppgifter till Leverantören och dennes ombud samt eventuella underleverantörer för att kunna tillhandahålla de valda Tjänsterna.

10.4. **Vid registrering hos Leverantören:** Leverantören är personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som inkluderas vid registrering av Användaren som användare av Tjänsterna hos Leverantören.

10.5. **Vid förmedling:** Leverantören är personuppgiftsbiträde för den information som finns i de dokument som Leverantören förmedlar till och från Användare.

10.6. **Vid inbjudan:** Leverantören är personuppgiftsbiträde när Användaren skickar en förfrågan om att Leverantören ska bjuda in en annan part för att kunna ta emot eller skicka e-faktura till Användaren.

10.7. **Vid godkännande:** Leverantören är personuppgiftsansvarig om och när inbjuden part godkänner att denne vill ta emot/skicka e-faktura och läggs upp i Leverantörens register.

10.8. Som en del av leveransen av Leverantörens Tjänster/Produkter, använder Leverantören sig av underleverantörer i rollen underbiträden och genom dessa blir personuppgifter behandlade på uppdrag av Leverantören.

10.9. Mer information om Leverantörens behandling av personuppgifter i egenskap av personuppgiftsansvarig finns att läsa i Leverantörens Dataskyddspolicy.

11. SEKRETESS

11.1. Vardera Part förbinder sig att inte utan motpartens medgivande till tredje part lämna ut sådana uppgifter om motpartens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller uppgift som enligt lag omfattas av sekretess. Som affärs- eller yrkeshemlighet ska alltid betraktas Leverantörens prisinformation, rutiner och arbetssätt samt sådan annan information som Part angivit ska vara konfidentiell, oavsett om upplysningen dokumenterats eller ej, såvida annat inte följer av lag.

11.2. Sekretessplikten ska dock inte tillämpas beträffande:

- a) Information som redan var offentligt tillgänglig före tidpunkten för avslöjandet,
 - b) Information som blir offentligt tillgänglig efter avslöjandet av informationen utan brott mot tystnadsplikten,
 - c) Information som Part får kännedom om från tredje part utan att sådan tredje part är bunden av någon sekretesskyldighet beträffande informationen, eller
 - d) Information som Part har skyldighet att lämna ut enligt lag, domstolsbeslut, myndighetsbeslut eller enligt bindande börsregler. Om sådan skyldighet att utlämna information föreligger, ska motpartens informeras om detta i den mån det är tillåtet enligt tillämplig lag.
- 11.3. Användare ska genom sekretessförbindelse med sin personal och sina underleverantörer, konsulter m.fl. tillse att sekretess enligt ovan iakttas.

12. KUNDENS ANSVAR

- 12.1. Kunden ansvarar för skador och/eller fel orsakade av Kunden, Kundens dotterbolag och/eller Kundens kunder. Fel i Tjänsten orsakade av Användare kommer att åtgärdas av Leverantören om möjligt och Kunden debiteras för åtgärdsarbetet enligt Leverantörens gällande timpris.

13. ANSVARSBEGRÄNSNING

- 13.1. Leverantören ansvarar inte för avbrott i Tjänsten, skador och/eller fel som orsakats av:
- a) Användarens användning av Tjänsten/Produkten med annan än av Leverantören godkänd utrustning, tillbehör eller programvara på ett sätt som påverkar dess funktion;
 - b) Användarens ingrepp i Tjänsten/Produkten som skett utan Leverantörens samtycke eller genom Användarens försummelse eller vårdslöshet;
 - c) Användarens ändringar i sin fil/programvara utan föregående meddelande därom till Leverantören eller godkännande från Leverantören och som resulterat i att dessa ändringar skapat fel i Leverantörens Tjänst;
 - d) virus eller annan skadlig kod som funnits i Användarens fil som överförts till Leverantörens Tjänst;
 - e) fel som uppstår i integrationen mellan Användarens och Leverantörens system som byggs av annan än Leverantören;
 - f) uppgifter, material, filer eller information för vilka Användare ansvarar för;
 - g) tredje parts applikationer, plugin, tjänster eller liknande;
 - h) övriga omständigheter utanför Leverantörens kontroll.

- 13.2. Leverantören ansvarar inte för någon indirekt skada, såsom ersättning för produktionsbortfall, utebliven vinst etc., som drabbar Användaren eller tredje part.
- 13.3. Leverantören ersätter endast Kunden, som ingått ett Huvudavtal med Leverantören, för direkta, styrkta och skäligen kostnader som uppkommit som en direkt följd av skada eller fel i Tjänsten som Leverantören ansvarar för, med de begränsningar som anges i Huvudavtalet. Detta innebär att övriga Användare ej har rätt till skadestånd eller annan kompensation från Leverantören i något fall. Användaren godkänner härmed att Leverantören inte har något skadeståndsansvar eller någon ersättningsskyldighet gentemot annan Användare.

14. BEFRIELSEGRUND (FORCE MAJEURE)

- 14.1. Om Part förhindras fullgöra sina avtalade åtaganden på grund av omständighet som denne ej kunnat råda över (Force Majeure-situation), exempelvis men inte uteslutande på grund av, pandemi, epidemi, blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighetsingripande eller fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av sådana omständigheter, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestationen och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder.

15. AVTALSBRÖTT

- 15.1. Om en Part begått ett avtalsbrott ska motparten ha rätt att begära rättelse, om rättelse är möjligt. Begäran om rättelse ska lämnas så snart avtalsbrottet upptäcks. Om rättelse är möjlig, ska det ske skyndsamt, vederlagsfritt och utan dröjsmål.
- 15.2. Leverantören har även rätt att framställa ekonomiska krav och få ersättning för kostnader och skador som uppstått till följd av vid Kundens eller dennes Användares avtalsbrott.

16. AVTALSTID

- 16.1. Vid var tid gällande användarvillkor gäller inom hela den tid Användaren nyttjar Tjänsten/Produkten.
- 16.2. Avtalsperioden för huvudavtalet avseende Tjänsten och villkoren för uppsägning framgår i huvudavtalet som Kunden har ingått med Leverantören eller Partnern.

17. BESTÄMMELSES OGILTIGHET

- 17.1. Om någon bestämmelse i användarvillkoren skulle befinnas ogiltig av allmän domstol eller skiljenämnd, ska det inte innebära att avtalsvillkoren i sin helhet är ogiltiga. Istället ska den aktuella bestämmelsen i övriga delar samt alla övriga bestämmelser i användarvillkoren vara gällande och Leverantören ska

göra nödvändiga förändringar för att vidmakthålla villkorens struktur, anda och syfte.

18. ÖVERLÅTELSE

- 18.1. Leverantören har rätt att, utan Användarens medgivande, överlåta Huvudavtalet inklusive bilagorna, helt eller delvis, till bolag inom Leverantörens koncern eller till tredje part som rimligen kan förväntas fullgöra skyldigheterna enligt avtalsvillkoren på ett tillfredsställande sätt samt rätt att fritt överlåta rätten att ta emot betalning enligt Huvudavtalet.

19. MEDDELANDEN

- 19.1. Meddelanden som rör tillämpningen av användarvillkoren eller Parternas rättigheter och/eller skyldigheter i övrigt, ska meddelas antingen skriftligen via brev, e-post eller genom digital programvara med signering.
- 19.2. Leverantören har rätt att skicka informationsmeddelanden om Tjänsten, supportärenden och/eller annan användarinformation till den e-postadress som Användaren har angivit.

20. ÄNDRINGAR

- 20.1. Leverantören förbehåller sig rätten att fritt göra ändringar och tillägg till användarvillkoren från tid till annan och Användaren ansvarar för att hålla sig uppdaterad om de gällande användarvillkoren. Användare som inte godkänner vid var tid gällande användarvillkor, ska inte använda Tjänsten.

21. TVIST OCH LAGVAL

- 21.1. Tvister i anledning av vid var tid gällande användarvillkor ska avgöras slutligt enligt Sydsvenska Industri- och Handelskammarens skiljedomsregler. Reglerna om förenklat skiljeförfarande ska tillämpas, om inte Sydsvenska Industri- och Handelskammarens Skiljeråd med beaktande av tvistens svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att reglerna om ordinärt skiljeförfarande ska tillämpas. I sistnämnda fall ska Skiljerådet också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän. Skiljeförfarandets säte ska vara Malmö. Språket för förfarandet ska vara svenska. Svensk lag ska tillämpas på tvisten. Skiljeförfarandet och skiljedomen ska behandlas med sekretess.