



## Försäljnings- och leveransvillkor (V. 20210218)

### Allmänna villkor

#### 1. Inledning

Dessa försäljnings- och leveransvillkor (härefter kallade "villkor" eller "villkoren") gäller för försäljning till en kund (härefter "Kunden") av varje leverans från eSmiley AB, Momsregistreringsnr 556928-9530, St. Johannesgatan 2, 21146, Malmö (härefter kallat "eSmiley"), innefattande bland annat försäljning eller uthyrning av elektroniska system (härefter kallade "IT-lösningar"), maskinvara, kurser och konsulttjänst, förutom om man uttryckligen har avstått från eller ändrat dessa villkor med annat skriftligt avtal som har undertecknats av eSmiley och Kunden.

Om Kunden angett särskilda eller allmänna villkor eller krav i anbudsmaterial, ordrar, accepter, köpevillkor mm. anses detta inte utgöra ett avstående från dessa villkor, förutom om eSmiley uttryckligen och skriftligen har accepterat avståendet.

#### 2. Allmänna bestämmelser

##### 2.1 Anbud, accept och ingående av avtal

Varje anbud från eSmiley gäller i 8 dagar från det datum som anges i eSmileys anbud, förutom om annan frist framgår av anbudet. Anbud skickas till Kunden med e-post med länk till avtalet som har bifogats till dessa villkor (härefter gemensamt kallat "Avtalet").

Kunden kan acceptera anbudet och därmed Avtalet genom att bekräfta ingången av Avtalet i länken som finns i det skickade e-postmeddelandet, eller genom att skicka en undertecknad utskrift av Avtalet till eSmiley. Orderbekräftelse skickas vid Kundens accept av anbudet och Avtalet.

##### 2.2 Teknisk information, vägledning mm.

Produktinformationen, illustrationerna, teckningarna och informationen om tekniska data, som t.ex. volym, lastkapacitet, prestanda, drifttid, svarstid och dylikt i produktbeskrivningar, broschyrer, PowerPoint-presentationer, på eSmileys webbplats mm. är enbart vägledande. eSmileys information är endast bindande när särskild skriftlig garanti har getts för dessa som ett led i Avtalet.

##### 2.3 Priser

Alla priser anges exkl. moms och andra avgifter. Priserna på webbplatsen är enbart vägledande. eSmiley förbehåller sig rätt att varje kalenderår och utan varsel höja priserna med upp till 5 % årligen. Vid prisändringar utöver dessa är eSmiley skyldigt att informera Kunden med tre månaders skriftligt varsel. Dessutom har eSmiley rätt att höja priserna som en följd av externa faktorer som eSmiley inte kan påverka, däribland ändrad lagstiftning, nya myndighetsbestämmelser och avgifter e. dyl.

##### 2.4 Betalning och betalningsvillkor

Kunden faktureras för eSmileys prestationer, produkter och leveranser enligt Avtalet. Varje faktura förfaller 14 dagar från fakturans datum om inget annat framgår av fakturan. Om betalningsfristen överskrides tillkommer ränta på det utestående beloppet med en ränta som motsvarar 1,5 % per påbörjad månad, räknat från förfallodatumet tills betalning äger rum. Betalning via leverantörstjänst, betalningstjänst och OIO-format är gratis. Övriga betalningsformer medför en fakturaavgift i enlighet med eSmileys prislista.

### 3. Kontraktsmässig leverans och brister

#### 3.1 Avtalad leverans

eSmiley ska leverera den avtalade prestationen, produkten eller leveransen i avtalat skick, med avtalad kvalitet och i avtalat antal samt på avtalad tidpunkt och plats.

#### 3.2 Leverans och leveranstid

Leveranstid och-plats framgår av Avtalet. Där som leverans sker till Kundens adress sker transporten på Kundens bekostnad och risk.

#### 3.3 Brister, reklamation och ersättning

Kunden är skyldig att omedelbart efter mottagandet av en leverans kontrollera leveransen och att undersöka om det förekommer eventuella brister eller skador i den. Om Kunden konstaterar brister eller skador ska Kunden omedelbart göra skriftlig reklamation till eSmiley, med specifikation av de hävdade bristerna. Om reklamation inte görs i rätt tid bortfaller rätten att hävda brister eller skador.

**Reklamationsperioden för alla leveranser är 6 månader från leveranstidpunkten. Kraven för varje brist, oavsett dess natur, ska framföras senast innan reklamationsperioden löper ut. Om så inte är fallet blir Kunden oförmögen att påtala bristen.**

#### 3.4 Bristbefogenheter

Om det förekommer brister i en leverans har eSmiley rätt att efter eSmileys eget gottfinnande och inom rimlig tid antingen göra en omleverans, vidta avhjälpande åtgärder eller meddela Kunden om en av eSmiley fastställt rimligt proportionell rabatt. Kunden kan inte hävda några andra rättigheter i fall av brister. eSmiley har rätt att låta underleverantör sköta avhjälpande åtgärder eller omleverans samt förbättringar. Har Kunden påtalat brister och det visar sig att inga brister förekommer som kan påtalas gentemot eSmiley, har eSmiley rätt att kräva rimligt vederlag för det utförda arbetet.

#### 3.5 Ersättning och ansvarsbegränsning

Om en leverans är bristfällig eller skadad har Kunden förutom de i punkt 3.4 nämnda rättigheterna i fall av brister, rätt att kräva ersättning för sin förlust.

**eSmiley beaktar dock inte i något som helst fall, oavsett orsaken till eller graden av oaktksamhet, Kundens indirekta förluster och följdskador som t.ex. driftstopp, förlust av vinster, goodwill, förväntade inbesparingar o.dyl. eSmiley avsäger sig dessutom allt ansvar för förlust av data, programvara eller BIOS eller kostnader för återupprättande av dessa.**

**eSmileys ersättningsansvar för varje förlust eller skada är beloppsmässigt begränsat till 25 % av det belopp som Kunden har betalat för den bristfälliga leveransen eller ett belopp som motsvarar 25 % av Kundens löpande betalningar till eSmiley under de senaste 6 månaderna innan förlusten åsamkades. eSmileys samlade ersättningsansvar är under alla omständigheter beloppsmässigt begränsat till 500 000 DKK.**

Ansvarsbegränsningen i enlighet med denna punkt inskränker inte eSmileys förpliktelser eller ansvar enligt tvingande dansk rätt.

#### 3.6 Force majeure

eSmiley ansvarar inte för förhållanden som inträder efter att Avtalet har ingåtts och som hindrar eller försenar uppfyllande av Avtalet (force majeure), inklusive bland annat: Krig och mobilisering, uppror och oroligheter, upplöpp, terroraktioner, naturkatastrofer, strejker och lockouts, strömavbrott eller annat avbrott av eller störningar i energiförsörjningen, offentliga data- och kommunikationssystem, varubrist, brister eller förseningar vid leveranser från eller force majeure hos underleverantörer, brand, bristande transportmöjligheter eller avbrott av kollektivtrafik, valutarestriktioner, import- och exportrestriktioner, dödsfall, sjukdom eller nyckelpersoners avgång, datorvirus, myndighetskrav eller andra omständigheter som eSmiley inte direkt kan påverka eller inte rimligtvis kunde ha förutsett. I dessa fall har eSmiley rätt att skjuta upp leveransen tills hindret för uppfyllande av Avtalet har upphört, alternativt att utan ansvar helt eller delvis annullera Avtalet.

#### 3.7 Produktansvar och krav från tredje man

framgår av den danska Produktansvarslagen. Dessutom avsäger sig eSmiley allt produktansvar enligt icke lagstadgade men i dansk rättspraxis utvecklade produktansvarsregler. Produktansvaret kan inte beloppsmässigt överstiga täckningen på eSmileys produktansvarsförsäkring.

Kunden är skyldig att utan omotiverat dröjsmål skriftligt meddela eSmiley om det har uppstått en produktansvarsskada eller ett krav från tredje man, eller om det förekommer fara för att en sådan skada kommer att ske. I den mån som eSmiley kan påläggas ansvar gentemot tredje man, är Kunden skyldig att hålla eSmiley skadeslöst vad beträffar alla krav och för alla kostnader som överskrider vad Kunden är skyldig att ersätta eSmiley för enligt ovanstående ersättningsbegränsning.

### 4. Övriga frågor

#### 4.1 Sekretess

eSmiley är skyldigt att hemlighålla konfidentiell information som eSmiley mottar och som rör Kundens verksamhet. Kunden åtar sig att hemlighålla konfidentiell information om eSmiley. Parternas sekretessskyldighet varar i 3 år efter att Avtalet upphört.

#### 4.2 Marknadsföring

eSmiley har rätt att i sitt eget marknadsföringsmaterial använda Kunden som referens. eSmiley har rätt att marknadsföra alla eSmileys övriga produkter och leveranser till Kunden via e-post och adresser som Kunden har meddelat eSmiley. Kunden kan när som helst vägra mottagande av marknadsföringsmaterial.

#### 4.3 Immateriella rättigheter

eSmiley innehar all upphovsrätt till all programvara, alla IT-lösningar, allt skriftligt material och alla dokument, alla manualer, allt kursmaterial mm. eSmiley innehar även alla andra immateriella rättigheter till "eSmiley", varumärkes- och namnrättigheter, domännamn mm. och till resultaten av eSmileys prestationer och resultat, alla koncept, all know-how och alla metoder osv.



#### 4.4 Ändringar

eSmiley förbehåller sig rätt att genomföra ändringar eller utbyte av leveranser, förutsatt att en sådan ändring eller ett sådant byte inte har negativ inverkan på leveransens funktion eller kvalitet.

#### 4.5. Överföring av Avtalet

eSmiley har rätt att utan föregående samtycke från Kunden överlåta Avtalet till tredje man. eSmiley kan överlåta uppfyllande av sina förpliktelser enligt Avtalet till tredje man, dock utan att detta fritar eSmiley från att följa dessa Villkor.

#### 4.6 Tillämplig lag och laga domstol

Any dispute between eSmiley and the Customer is to be settled under Danish law.

**Disputes are settled by the Danish court which has jurisdiction over eSmiley. Irrespective hereof, eSmiley is entitled to choose that a dispute is to be settled by arbitration at the Danish Institute of Arbitration. The "Rules of Arbitration Procedure of the Danish Institute of Arbitration" in force from time to time will apply. The arbitral proceedings will take place in Copenhagen.**

#### II Särskilda villkor för "IT-lösningar"

Detta avsnitt II för eSmileys IT-lösningar gäller i tillägg till avsnitt I, Allmänna villkor. Om de Allmänna villkoren och dessa särskilda villkor för IT-lösningar inte överensstämmer, äger dessa villkor för IT-lösningar företräde.

#### 1. Objekt – IT-moduler

eSmileys IT-lösningar omfattar olika IT-moduler som hanterar en räckvidd funktioner med samband till det dagliga arbetet hos Kunden. Detta beskrivs närmare i produktinformation och program för ifrågasvarande IT-modul. Avtalet omfattar åtkomst till och användning av IT-moduler i ifrågasvarande IT-lösning. eSmiley har rätt att utan samtycke från Kunden löpande genomföra vidareutveckling och ändringar av moduler, däribland ändringar i funktionalitet. Kunden har rätt till allmänna uppdateringar av IT-modulernas funktionalitet. eSmiley sköter försäljning, installation, inställning och uppdatering av IT-modulerna, baserat på Kundens egen information och egna data. Då IT-modulernas funktioner används och resultaten genereras på bas av Kundens data är det helt avgörande – och Kundens eget ansvar - att Kundens egna uppgifter och data hela tiden är korrekta och uppdaterade.

#### 2. Nyttjanderätt till IT-lösningarna

Vid ingången av Avtalet får Kunden en icke exklusiv, icke överlåtbar och tidsbegränsad nyttjanderätt till IT-lösningen jämte tillhörande moduler och skriftlig dokumentation. Denna rätt att använda lösningarna är begränsad till Kundens egen interna användning och för avtalat antal användare (användarlicens) och/eller avtalad verksamhet (platslicens). Nyttjanderätten får inte överlåtas till tredje man. Nyttjanderätten avbryts omedelbart om Kunden bryter mot Avtalet, bland annat genom att inte betala vederlaget i rätt tid.

#### 3. Giltighetstid och upphörande

Avtalet träder i kraft då Kunden undertecknar eller bekräftar Avtalet. Båda parter kan här efter säga upp Avtalet med 12 månaders skriftligt varsel (Kunde: [www.esmiley.se/uppsagning](http://www.esmiley.se/uppsagning)), till en viss månads utgång. I händelse av en parts väsentliga underlåtenhet kan den andra parten upphäva Avtalet om den underlåtande parten inte inom 14 dagar efter mottagande av ett skriftligt krav om detta vidtar avhjälpan åtgärder. All underlåtenhet att betala anses utgöra en väsentlig underlåtenhet som ger eSmiley rätt att häva Avtalet, inklusive att omedelbart och utan varsel avbryta Kundens åtkomst till IT-lösningen jämte tillhörande IT-moduler.

#### 4. Priser och betalning

I och med Kundens accept av eSmileys anbud, faktureras Kunden för upprättande av (anslutningen till) IT-lösningen jämte tillhörande IT-moduler och betalar för detta då eSmiley i och med Kundens accept inleder arbetet med idrifttagning av Kunden. Efter detta betalar Kunden en löpande abonnemangsvavgift för användning av IT-lösningen jämte tillhörande IT-moduler, om inget annat framgår av Avtalet. Fakturering sker kvartalsvis och i förskott, första gången när eSmiley klarar IT-moduler till Kunden. Om Kunden uteblir från avtalade möten kan eSmiley, utöver det avtalade priset, kräva återbetalning av kostnader och utgifter, inklusive resor och använd tid i samband med installation/utbildning. Resor faktureras enligt statens resetaxor och den använda tiden faktureras till gällande timpris per påbörjad timme. I den mån som Kunden är registrerad för och använder SMS-tjänster förbehåller sig eSmiley rätt att driva in utgifter från underleverantörer.

#### 5. Vårdtjänst, upptider och säkerhetskopiering mm.

eSmiley är värd för eSmileys IT-lösningar jämte tillhörande IT-moduler.

eSmiley strävar efter att eSmileys IT-lösningar jämte tillhörande IT-moduler ska vara tillgängliga dygnet runt, året runt. eSmiley har dock rätt att avbryta driften av en IT-lösning jämte tillhörande IT-moduler då så är nödvändigt på grund av normalt underhåll eller andra tekniska omständigheter. Vi strävar efter att schemalägga sådant underhåll till tiden mellan kl. 22.00 och 06.00. eSmiley garanterar en upptid av programvaran i IT-lösningar jämte tillhörande IT-moduler på 98 % räknat kvartalsvis bakåt varje 1 januari, 1 april, 1 juli och 1 oktober. Med upptid förstås alla dygnets 24 timmar, året runt, minus den tid då IT-lösningen jämte tillhörande IT-moduler eller en del av denna inte kan användas till felfri ledning av verksamheten pga. fel i utrustning och/eller programvara. Mindre betydelsefulla fel, t.ex. då mindre väsentliga funktioner är ur drift men det samtidigt är möjligt att fortsätta med normal drift eller där Kunden väljer att uppskjuta rättelse av felet, avviker inte från upptiden. På motsvarande sätt avviker driftsändringar som Kunden ansvarar för och externa driftstörningar (däribland avbrott eller störningar i Kundens internetanslutning, strömbrott och dylikt) inte från upptiden. Tillgänglighetsprocenten fås genom att dra nedtiden från upptiden enligt definitionen ovan, med följande formel: Tillgänglighetsprocent = (upptid - nedtid) / upptid \* 100 eSmiley genomför daglig säkerhetskopiering av data på de till IT-lösningen hörande/relevanta serverna och därmed genomförs även säkerhetskopiering av Kundens data som är tillagd i IT-modulerna. Denna säkerhetskopiering sparas i den mån detta är nödvändigt för att återupprätta IT-lösningen. Den tid som eSmiley använder för att återskapa data som har gått förlorade som en följd av Kundens handlingar, faktureras enligt gällande timtaxa.

#### 6. Support och versioner

eSmiley bistår Kunden med telefonsupport under arbetsdagar, måndag–fredag kl. 8.00–17.00 CET. Avhjälpning av fel sker i överensstämmelse med punkt 9. Uppgifter och frågor som har karaktär av konsultprestationer faktureras särskilt enligt eSmileys gällande timtaxa enligt avsnitt VI om "Särskilda bestämmelser för Konsultprestationer". När eSmiley skickar ut nya versioner har Kunden rätt att motta dessa utan ytterligare vederlag. Eventuella nya versioner omfattas automatiskt av dessa villkor. Kunden bör be om support i den mån som eSmileys utskick av nya versioner inte tillgodoser Kundens behov på ett tillräckligt sätt.

#### 7. Kundens skyldigheter och ansvar

Kunden ansvarar själv för att uppfylla gällande lagstiftning, däribland livsmedelsmyndigheternas och andra myndigheters krav som Kunden vid ifrågasvarande tidpunkt är underkastad. eSmiley ställer ett antal verktyg till förfogande för att underlätta Kundens arbete med detta, men eSmiley åtar sig inte något ansvar för att Kunden efterlever gällande lagenliga krav. De IT-moduler och program som ingår i eSmileys IT-lösningar, däribland riskanalyser, kontrollprogram mm. baserar sig uteslutande på Kundens egna uppgifter och data. Det är på Kundens egen plikt och eget ansvar att se till att de uppgifter och data som Kunden ger till eSmiley i samband med inställning av IT-moduler är korrekta, däribland att säkerställa att uppgifterna alltid är uppdaterade i IT-modulerna. eSmiley ansvarar således inte för Kundens bristfälliga, felaktiga eller ej uppdaterade uppgifter.

#### 8. Immateriella rättigheter, programvarurättigheter och ersättningskyldighet

eSmiley innehar, med respekt för tredje mans rättigheter, all upphovsrätt i samband med eSmileys IT-lösningar och Kunden förvävar endast den nyttjanderätt som följer av Avtalet, under den tid som Avtalet gäller. eSmiley innehar upphovsrätt och varje annan rättighet till programvaran och har rätt att underlicensiera dessa å tredje mans vägnar. Kunden ska respektera eSmileys/tredje mans rättigheter och ersätta eSmiley utan beloppsmässig begränsning för varje krav som eventuellt kan riktas mot eSmiley, eller som eSmiley åläggs att betala till tredje man, inklusive räntor och kostnader, som uppstår till följd av att Kundens åsidosätter dessa rättigheter, däribland icke berättigad överföring av programvaran till tredje man. Kunden har inte rätt att bryta eller ändra eventuella säkerhetskoder. På samma sätt har Kunden inte rätt att ändra eller ta bort angivelser i programvaran eller på de medier som används för att leverera programvaran vad beträffar rättigheter, varumärken mm. Kunden är skyldig att säkerställa att programvaran förvaras otillgänglig för tredje man och att programvaran inte på något annat sätt hamnar i tredje mans besittning.



## 9. Avhjälpning av brister

Om Kunden av skäl som eSmiley ansvarar för inte kan använda en IT-modul, påbörjar eSmiley avhjälpning inom samma arbetsdag, förutsatt att Kunden rapporterar problemet före kl. 12.00 CET, annars senast nästa arbetsdag. Med arbetsdag avses förstås alla veckodagar, med undantag för lördag, söndag och danska helgdagar samt den danska Grundlagsdagen, nyårsdagen och juldagen. Felanmälan och telefonsupport äger rum måndag–fredag kl. 8.30–16.00 CET. Avhjälpning sker utan fakturering, förutom om felet eller bristen beror på omständigheter som Kunden ansvarar för. I så fall förbehåller sig eSmiley rätt att fakturera sin tid enligt vanliga taxor. I fall av eSmileys bristfälliga uppfyllande av den garanterade upptiden, se punkt 5, erbjuds ett proportionerlig rabatt på vederlaget under det pågående kvartalet. Rabatten beräknas enligt följande formel:  $Rabatt = \text{kvartalsvist pris} + 25\% \times (A\% \div B\%)$ , där A % är den garanterade upptiden, så som uträknad enligt punkt 5, och B % är den faktiska upptidsprocenten, se punkt 5. Exempel:  $10.000 + 25\% \times (98\% - 90\%) = 1\,000$  DKK. Rabatten vad beträffar vederlaget kan maximalt utgöra 25 % av det belopp som Kunden har betalat för pågående kvartal.

## III Särskilda villkor för "Personuppgifter och Databehandlingsavtal"

Detta avsnitt III om Personuppgifter och Databehandlingsavtal gäller i tillägg till avsnitt I, Allmänna villkor. Om de Allmänna villkoren och dessa särskilda villkor för Personuppgifter och Databehandlingsavtal inte överensstämmer, äger dessa villkor för Personuppgifter och Databehandlingsavtal företräde.

### Personuppgifter

eSmiley behandlar endast sådana personuppgifter om Kunden som Kunden ger till eSmiley. eSmiley behandlar endast personuppgifter om Kunden i överensstämmelse med eSmileys policy om personuppgifter som du kan läsa här [esmiley.dk](http://esmiley.dk). Vid ingång av Avtalet accepterar Kunden samtidigt eSmileys policy om personuppgifter.

### Databehandlingsavtal

I samband med eSmileys tillhandahållande av IT-lösning(ar) jämte tillhörande IT-moduler till Kunden, se avsnitt II, samt eSmileys tillhandahållande av Kurser och Konsultprestationer till Kunden, se avsnitt V och VI, behandlar eSmiley å Kundens vägnar de personuppgifter som Kunden själv har lagt in i IT-modulerna. Mot denna bakgrund har eSmiley og Kunden ingått nedanstående "Databehandlingsavtal" där Kunden härfter är "Personuppgiftsansvarig" och eSmiley är "Personuppgiftsbiträde". Databehandlingsavtalets syfte är att säkerställa att parterna efterlever den vid varje tidpunkt gällande lagstiftningen om personuppgifter, däribland i synnerhet (i) den danska personuppgiftslagen (lag 2000-05-31 nr 429 med senare ändringar) samt (ii) personuppgiftsförordningen (Europaparlamentets och Rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016) och (iii) ytterligare dansk dataskyddslag när dessa träder i kraft.

### 1. Omfång och instruktioner

Personuppgiftsbiträdet bemyndigas härmed att å den Personuppgiftsansvariges räkning utföra behandling av de i punkt 2 angivna personuppgifterna (härefter "Personuppgifter"), enligt villkoren nedan. Personuppgiftsbiträdet ska ensamt behandla Personuppgifterna enligt instruktioner från den Personuppgiftsansvarige ("Instruktioner"). Detta Databehandlingsavtal utgör Instruktionerna om inget annat uttryckligen och särskilt avtalas mellan parterna. Personuppgiftsbiträdet ska utnyttja alla relevanta medel, däribland IT-system, om inget annat särskilt avtalas mellan parterna. Personuppgiftsbiträdet kan behandla andra personuppgifter än de som ingår i Instruktionerna om detta krävs av EU-rätt eller nationell rätt som Personuppgiftsbiträdet är underkastat. Personuppgiftsbiträdet ska i förekommande fall och utan onödigt dröjsmål underrätta Personuppgiftsansvarig om orsaken till detta. I mån av möjlighet ska underrättelse ske innan behandlingen inleds och ska innehålla en hänvisning till de rättskrav som ligger till grund för behandlingen. Underrättelse behöver inte göras om detta skulle strida mot EU-rätten eller den nationella rätten.

## 2. Personuppgifter och mål

Personuppgiftsbiträdet behandlar Personuppgifter för den Personuppgiftsansvarige i samband med att Personuppgiftsbiträdet står värd för IT-lösning(ar) jämte tillhörande IT-moduler för den Personuppgiftsansvarig, samt i samband med Personuppgiftsbiträdet tillhandahållande av support- och konsulthjälp till Personuppgiftsansvarig i samband med den Personuppgiftsansvariges användning av IT-lösning(ar) jämte tillhörande IT-moduler. Personuppgiftsbiträdet behandlar endast allmänna Personuppgifter som den Personuppgiftsansvarige själv har registrerat i IT-modulerna eller på annat sätt meddelat till Personuppgiftsbiträdet i samband med den Personuppgiftsansvariges användning av IT-lösningen jämte tillhörande IT-moduler eller Personuppgiftsbiträdet tillhandahållande av support- och konsulthjälp. De allmänna Personuppgifter som Personuppgiftsbiträdet behandlar för den Personuppgiftsansvarige innefattar:

- För- och efternamn
- E-postadress
- Telefonnummer Födelsedatum
- Upplysningar som rör slutförd/icke slutförd kurs

Kategorier av de registrerade fysiska personer vars Personuppgifter omfattas av Databehandlingsavtalet utgör kunder.

Personuppgiftsansvarig ska uttryckligen göra Personuppgiftsbiträdet uppmärksam i fall då den Personuppgiftsansvarige registrerar konfidentiella eller känsliga Personuppgifter i IT-modulerna eller på annat sätt överför konfidentiella eller känsliga personuppgifter till Personuppgiftsbiträdet. I förekommande fall är det uteslutande den Personuppgiftsansvariges ansvar att säkerställa att de vid varje tillfälle givna instruktionerna enligt detta Databehandlingsavtal, däribland nödvändiga tekniska och organisatoriska åtgärder som Personuppgiftsbiträdet ska genomföra för att säkerställa en lämplig säkerhetsnivå, är tillräckliga och nödvändiga för att uppfylla kraven i gällande EU- och nationell personuppgiftslagstiftning.

## 3. Personuppgiftsbiträdet skyldigheter

Personuppgiftsbiträdet ska genomföra nödvändiga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa en lämplig säkerhetsnivå, med tanke på att Personuppgiftsbiträdet behandling av Personuppgifterna för den Personuppgiftsansvarige uppfyller kraven i den vid varje tillfälle gällande personuppgiftslagstiftningen.

## 4. Medarbetarrelationer

Personuppgiftsbiträdet ska säkerställa att medarbetare som behandlar Personuppgifter för Personuppgiftsbiträdet ska säkerställa att hålla uppgifterna konfidentiella och att dessa medarbetare endast behandlar dessa i överensstämmelse med Instruktionerna. Åtkomst till Personuppgifterna ska begränsas till de medarbetare för vilka det är nödvändigt att behandla Personuppgifterna för att kunna uppfylla Personuppgiftsbiträdet skyldigheter gentemot den Personuppgiftsansvarige.

## 5. Dokumentation som rör uppfyllande av skyldigheter

Vad beträffar Personuppgifterna ska Personuppgiftsbiträdet på skriftlig anmodan dokumentera gentemot den Personuppgiftsansvarige att Personuppgiftsbiträdet:

1. uppfyller sina skyldigheter enligt detta Databehandlingsavtal och Instruktionerna och
2. efterlever bestämmelserna i den vid varje tillfälle gällande personuppgiftslagstiftningen.

Personuppgiftsbiträdet ska på skriftlig anmodan från den Personuppgiftsansvarige bidra till och ge åtkomst till en revision. Revision ska genomföras inom normal arbetstid och utföras så att den i minsta möjliga mån orsakar problem för Personuppgiftsbiträdet. Den Personuppgiftsansvarige ska se till att dennes medarbetare och tredje parter som den Personuppgiftsansvarige har anlitat för att utföra revisionen, har åtagit som samma sekretesskyldighet som följer av punkt 13. Personuppgiftsbiträdet får kräva betalning för den tid som använts för att bistå vid revisionen.

## 6. Säkerhetsbrott

Personuppgiftsbiträdet ska utan onödigt dröjsmål underrätta den Personuppgiftsansvarige om brott mot personuppgifternas säkerhet om detta kan medföra oavsiktlig eller otillåten förstöring, förlust, ändring, icke-auktoriserad överföring av eller åtkomst till Personuppgifterna ("Säkerhetsbrott"). Personuppgiftsbiträdet ska i nödvändig och rimlig omfattning bistå den Personuppgiftsansvarige i samband med uppfyllande av den Personuppgiftsansvariges skyldigheter vid behandling av Personuppgifterna, däribland med:

1. Svar till registrerade personer då dessa utövar sina rättigheter
2. Säkerhetsbrott
3. Kontakter från tillsynsmyndigheterna

Personuppgiftsbiträdet får kräva betalning för den tid och det material som använts för sådant bistånd.

## 7. Den Personuppgiftsansvariges skyldigheter

Den Personuppgiftsansvarige ansvarar för att Instruktionerna är lagliga i förhållande till vid varje tillfälle gällande personuppgiftslagstiftning, samt att Instruktionerna är ändamålsenliga i förhållande till detta Databehandlingsavtal och de prestationer och leveranser som Personuppgiftsbiträdet ska tillhandahålla till den Personuppgiftsansvarige i samband med Avtalet.

## 8. Underställda personuppgiftsbiträden

Den Personuppgiftsansvarige meddelar med Databehandlingsavtalet sitt allmänna förhandsgodkännande till att Personuppgiftsbiträdet kan använda sig av tredje parter för behandling av Personuppgifterna ("Underställda personuppgiftsbiträden"). Personuppgiftsbiträdet använder de vid Databehandlingsavtalets ingående Underställda personuppgiftsbiträden som framgår av Personuppgiftsbiträdets webbplats, esmiley.dk. Personuppgiftsbiträdet ska meddela den Personuppgiftsansvarige om eventuella ändringar i detta. Personuppgiftsbiträdet och det Underställda personuppgiftsbiträdet ska ingå ett skriftligt avtal som ålägger det Underställda personuppgiftsbiträdet samma dataskyddsskyldigheter som åligger Personuppgiftsbiträdet som en följd av detta Databehandlingsavtal. Det Underställda personuppgiftsbiträdet ska dessutom på samma sätt enbart Personuppgifterna enligt instruktioner från den Personuppgiftsansvarige. Dessutom ansvarar Personuppgiftsbiträdet direkt för det Underställda personuppgiftsbiträdets behandling av Personuppgifterna på samma sätt som om behandlingen utförs av Personuppgiftsbiträdet själv i samband med detta Databehandlingsavtal.

## 9. Överföring till tredje land

Den Personuppgiftsansvarige ger härmed Personuppgiftsbiträdet tillstånd att överföra Personuppgifterna till länder utanför EU eller EES (ett "Tredje land") eller till en internationell organisation, förutsatt att EU-kommissionen har fastställt att dessa Tredje länder har en tillräcklig skyddsnivå eller om det i övrigt föreligger nödvändiga överföringsgrunder, däribland nödvändiga garantier, enligt den vid varje tillfälle gällande EU-personuppgiftslagstiftningen.

## 10. Vederlag och kostnader

Den Personuppgiftsansvarige ger härmed Personuppgiftsbiträdet tillstånd att överföra Personuppgifterna till länder utanför EU eller EES (ett "Tredje land") eller till en internationell organisation, förutsatt att EU-kommissionen har fastställt att dessa Tredje länder har en tillräcklig skyddsnivå eller om det i övrigt föreligger nödvändiga överföringsgrunder, däribland nödvändiga garantier, enligt den vid varje tillfälle gällande EU-personuppgiftslagstiftningen.

## 11. Ändring av Instruktionerna

Båda parterna har rätt att ändra Instruktionerna, förutsatt att detta krävs enligt gällande lagstiftning. I förekommande fall ska parterna i bredaste möjliga omfattning diskutera och, om så är möjligt, avtala om tillämpningen av ändringarna, inkl. tillämpningstiden och kostnaderna. Personuppgiftsbiträdet har dock rätt att börja tillämpa ändringarna av Instruktionerna och att säkerställa att sådana ändringar tillämpas, förutsatt att detta är nödvändigt med tanke på att uppfylla gällande lagstiftning. Personuppgiftsbiträdet får kräva betalning av alla kostnader som är direkt anknutna till ändringarna av Instruktionerna, däribland kostnader för tillämpning och ökade kostnader för tillhandahållande av Personuppgiftsbiträdets övriga prestationer och leveranser enligt Avtalet om IT-lösningen. Personuppgiftsbiträdet är fritaget från ansvar för bristande tillhandahållande av leveranser och prestationer enligt Avtalet om IT-lösningen, i den mån (däribland tidsmässig) som tillhandahållande av dessa strider mot de ändrade Instruktionerna eller om tillhandahållandet är omöjligt i överensstämmelse med de ändrade Instruktionerna.

## 12. Ansvar och ansvarsbegränsning

Personuppgiftsbiträdet avsäger sig allt ansvar för indirekta förluster och följdskador, däribland driftstopp, förlust av goodwill, förlust av inbesparingar och intäkter, inkl. utgifter för att erhålla förlorade intäkter, ränteförluster och dataförluster. Vidare ansvarar Personuppgiftsbiträdet inte för förhållanden som beror på den Personuppgiftsansvariges bristande efterlevnad av detta Databehandlingsavtal eller den vid varje tillfälle gällande EU- eller nationella lagstiftningen. Personuppgiftsbiträdets ansvar för alla ackumulerade krav enligt Databehandlingsavtalet är begränsat till de samlade förfallna betalningarna som gäller för IT-lösningen under den senaste 12-månadsperiod som omedelbart föregår den skadegörande handlingen. Om Databehandlingsavtalet inte har varit i kraft i 12 månader räknas beloppet som den avtalade betalningen för IT-lösningen under den period som Databehandlingsavtalet har varit i kraft, delat med antalet månader som Databehandlingsavtalet har varit i kraft, och därefter multiplicerat med 12. Följande omfattas inte av ansvarsbegränsningen i denna punkt 11:

1. Förluster som följd av Personuppgiftsbiträdets grova oaktsamhet eller avsiktliga handlingar.
2. Utgifter och användning av resurser vid uppfyllelse av Personuppgiftsbiträdet skyldigheter gentemot en tillsynsmyndighet eller den registrerade personen, samt böter som en tillsynsmyndighet eller domstol har ålagt Personuppgiftsbiträdet, i den mån som dessa har orsakats av Personuppgiftsbiträdets underlåtenhet.
3. Förluster som Personuppgiftsbiträdet lider som en följd av den Personuppgiftsansvariges bristande efterlevande av detta Databehandlingsavtal eller den vid varje tillfälle gällande EU- eller nationella lagstiftningen.

## 13. Giltighetstid och upphörande

Databehandlingsavtalet gäller tills antingen (i) Avtalet om IT-lösningen upphör eller (ii) Databehandlingsavtalet sägs upp eller hävs enligt bestämmelserna nedan. Databehandlingsavtalet får endast sägas upp eller hävas i enlighet med bestämmelserna om uppsägning eller hävning av Avtalet om IT-lösningen, se Särskilda villkor om IT-lösningar, avsnitt II, punkt 3. Uppsägning av detta Databehandlingsavtal kan endast ske med – och berättigar till – samtidig uppsägning av Avtalet om IT-lösningen, i den mån som detta berör behandling av Personuppgifter enligt Databehandlingsavtalet.

## 14. Konfidentialitet

Information om innehållet i detta Databehandlingsavtal, de underliggande IT-lösningarna, den andra partens verksamhet, som antingen i samband med överföringen till den mottagande parten är angiven som konfidentiell information eller som till sin natur eller annars klart ska uppfattas som konfidentiell, ska behandlas konfidentiellt och med åtminstone samma aktsamhet och diskretion som partens egen konfidentiella information. Data, däribland Personuppgifter, utgör alltid konfidentiell information. Sekretessskyldigheten gäller dock inte för information som är eller blir offentligt tillgänglig utan att detta kan skyllas på brott mot en parts sekretessskyldighet, eller information som den mottagande parten redan besitter utan motsvarande sekretessskyldighet, eller information som den mottagande parten har utvecklat självständigt.

## 15. Verkan av Databehandlingsavtalets upphörande

Personuppgiftsbiträdets tillstånd att behandla Personuppgifterna för den Personuppgiftsansvariges vägnar, upphör då Databehandlingsavtalet upphör, oavsett orsak. Personuppgiftsbiträdet får dock fortsatt behandla Personuppgifterna i upp till 24 månader efter att Databehandlingsavtalet upphör, i den mån som detta är nödvändigt för att vidta nödvändiga lagliga åtgärder eller annars följer av gällande lag. Personuppgiftsbiträdet har under samma period rätt att låta Personuppgifterna ingå i Personuppgiftsbiträdets vanliga procedur för säkerhetskopiering. Under denna period anses Personuppgiftsbiträdets behandling fortsatt ske med efterlevnad av Instruktionerna. Personuppgiftsbiträdet och dennes Underställda personuppgiftsbiträde ska lämna tillbaka alla Personuppgifter som Personuppgiftsbiträdet har behandlat under detta Databehandlingsavtal till den Personuppgiftsansvarige då Databehandlingsavtalet upphör, i den mån som den Personuppgiftsansvarige inte redan innehar Personuppgifterna. Därefter är Personuppgiftsbiträdet skyldigt att radera alla den Personuppgiftsansvariges personuppgifter. Den Personuppgiftsansvarige kan begära nödvändig dokumentation om att detta skett.



#### IV Särskilda villkor för "Maskinvara"

Detta avsnitt IV om eSmileys försäljning och leverans av varje slags utrustning/maskinvara/produkter ("Maskinvara") gäller i tillägg till avsnitt I, Allmänna villkor. Om de Allmänna villkoren och dessa särskilda villkor för Maskinvara inte överensstämmer, äger dessa villkor för Maskinvara företräde.

##### 1. Leverans och leveransplats

Leverans sker till den företagsadress som Kunden har uppgett, om inget annat har avtalats skriftligt. Om leverans på grund av Kundens omständigheter inte kan genomföras blir varorna kvar i eSmileys lager på Kundens bekostnad och risk.

##### 2. Garanti

För Maskinvaran gäller de garantibestämmelser som eSmileys underleverantör/tillverkare ger.

##### 3. Ändringar gjorda av Kunden och ansvarsfriskrivning

Kunden ansvarar själv för och eSmiley ansvarar aldrig för påpekade brister i Maskinvaran som bl.a. beror på ändringar i konstruktion, utförande e.dyl. som Kunden har gjort eller för reparation som Kunden eller andra än eSmiley eller eSmileys auktoriserade servicepartner har gjort.

**eSmiley ansvarar inte för fel i programvara eller programvarurelaterade fel i Maskinvaran, förlust av data och bristande säkerhetskopia (däribland i samband med reparation, avhjälpning och service mm.), felaktig montering/behandling, slitage, våld, vattenskada, brand, ostabil strömtillförsel, dålig internetanslutning (inkl. bristande användning av trestiftskontakt då sådan medföljer), bristfällig eller otillräcklig ventilation eller följdfel på grund av att man använt annan kringutrustning, till exempel skrivare.**

##### 4. Retur

Maskinvara kan inte returneras och köpet kan inte ångras. Om avtal görs om möjlighet att returnera Maskinvaran ska returfraktsändelsen ske i obruten och oskadad ursprunglig förpackning. eSmiley förbehåller sig rätten att vid kreditering dra av en returavgift på 15 % samt belopp som motsvarar Maskinvarans värdeminskning.

#### V Särskilda villkor för "Kurser"

Detta avsnitt V för eSmileys försäljning av kurser gäller i tillägg till avsnitt I, Allmänna villkor. Om de Allmänna villkoren och dessa särskilda villkor för Kurser inte överensstämmer, äger dessa villkor för Kurser företräde.

##### 1. Tillhandahållande av onlinekurser

eSmileys onlinekurser tillhandahålls via internet. Kunden köper och betalar kurserna online och har därefter åtkomst till de onlinekurserna tills kursen är slutförd. Åtkomst till icke slutförda kurser tas dock bort 12 månader efter beställning av kursen. Vi vill för övrigt fästa Kundens uppmärksamhet vid livsmedelsverkets regler för utbildning av personal som hanterar livsmedel i rätt tid.

##### 2. Avbeställning av kurser

Det går inte att avbeställa onlinekurser eftersom Kunden får omedelbar åtkomst till kursen vid beställningstillfället. Alla kurserna förutsätter en namngiven kursdeltagare för att Kunden inför myndigheterna ska kunna dokumentera att kursen har påbörjats i rätt tid. Därför är det inte möjligt att byta ut den anmälda personen mot någon annan.



## VI Särskilda bestämmelser om "Konsultprestationer"

Detta avsnitt VI om eSmileys försäljning och tillhandahållande av alla slags tjänster (häribland till exempel support och underhåll, projektledning, driftsassistent, programutveckling, justeringar, utbildning, förundersökningar, rådgivning eller tillämpning i samband med leverans av maskinvara/programvara mm, herefter gemensamt kallade för "Konsultprestationer") gäller i tillägg till avsnitt I, Allmänna villkor. Om de Allmänna villkoren och dessa särskilda villkor för Konsultprestationer inte överensstämmer, äger dessa villkor för Konsultprestationer företräde.

### 1. Prestationen och dess omfattning

Konsultprestationen som eSmiley ska tillhandahålla beskrivs i ett särskilt skriftligt avtal med Kunden. Om konsultprestationens innehåll och omfattning inte har fastställts tillräckligt, antas eSmileys uppfattning om detta. eSmiley ansvarar inte för att de resultat som Kunden förväntar sig uppnås. Konsultprestationerna faktureras på basis av använd tid och upplupna kostnader. Om inget annat har avtalats skriftligen utförs Konsultprestationerna inom normal arbetstid, vilket är arbetsdagar (definierat i punkt 9 i Avsnitt II om särskilda villkor för IT-lösningar) från kl. 8.00 till kl. 17.00.

### 2. Byte av konsult

Om konsultprestationerna utförs av någon av eSmileys medarbetare, har Kunden rätt att begära att eSmiley byter denna medarbetare om Kunden kan ge rimliga grunder för detta. Därefter ska eSmiley i bredaste möjliga omfattning försöka byta den berörda medarbetaren. Under dessa omständigheter ansvarar eSmiley inte för eventuell försening i samband med bytet.

### 3. Kundens medverkan och brott mot Avtalet

Kunden ska ge eSmiley tillräckliga och nödvändiga upplysningar för att Konsultprestationerna ska kunna tillhandahållas. Kunden ska även ställa nödvändiga arbetsplatser till förfogande. Om förhållanden som Kunden ansvarar för bidrar till att det inte går att tillhandahålla Konsultprestationerna eller till att dessa blir försenade, har eSmiley rätt att kräva vederlag för de konsulter som hade tilldelats för tillhandahållande av Konsultprestationen samt de extraordinära resurser som eSmiley tvingats använda som en följd av förseningen, med avdrag för den fakturering till annan sida som eSmiley har vidtagit. **Om Kunden på annat sätt bryter mot avtalet om Konsultprestationer har eSmiley rätt att kräva betalning av fullt vederlag för Konsultprestationen, oavsett om omfattningen av konsultprestationen bara har beräknats eller uppskattats av eSmiley.** Om inget vederlag eller ingen tidsanvändning har beräknats eller uppskattats, har eSmiley rätt till vederlag som motsvarar den tidsanvändning som vanligen skulle ha ingått i en uppgift av den karaktär det är fråga om, med avdrag för fakturering till annan sida som eSmiley har vidtagit.

### 4. Vederlag, kostnader och utlägg

eSmiley fakturerar Kunden på basis av använd tid och upplupna kostnader, däribland för restid, på basis av eSmileys timpriser för de medarbetare som tillhandahåller Konsultprestationerna. Arbete utanför ovan nämnda normala arbetstid sker mot extra tillägg, i enlighet med eSmileys vid varje tillfälle gällande priser. Om inget annat skriftligt avtal har ingått om detta faktureras gjorda utlägg, däribland utgifter för transport, kost och logi, och eSmileys vederlag i efterskott varje månad för den tid som använts under månaden.

### 5. Tidsplan

Konsultprestationerna genomförs från avtalad uppstartstidpunkt. Om en tidsplan har avtalats utgör detta enbart ett uttryck för en uppskattning av föreliggande grund och inte ett uttryck för en absolut leveransfrist. eSmiley har rätt att efter eget val vid tillhandahållande av Konsultprestationerna använda sina egna anställda, underleverantörer som eSmiley valt eller andra som enligt eSmileys uppfattning har nödvändig kompetens för att utföra Konsultprestationerna.

## VII Särskilda villkor för att hyra utrustning

Detta avsnitt VII för att hyra utrustning (herefter "Utrustningen"), gäller då Kunden som en integrerad del av en IT-lösning hyr utrustning av eSmiley. Dessa särskilda villkor för Utrustning gäller i tillägg till eSmileys Allmänna villkor och eSmileys Särskilda villkor för IT-lösningar. Om de Allmänna villkoren och dessa särskilda villkor för Utrustning inte överensstämmer, äger dessa villkor för Utrustning företräde.

### 1. Betalning för att hyra utrustning

Konfiguration av Utrustningen i Kundens IT-lösning samt inställning av Utrustningen och montering på Kundens adress faktureras då Avtalet undertecknas. Månadshyran innefattar nyttjanderätten för Utrustningen samt allmän support. Hyran betalas 3 månader i förskott och den första betalningsperioden förfaller till betalning den 1:a i den månad som följer efter undertecknande av Avtalet. Hyran innefattar inte byte av batterier i Utrustningen. I Utrustning som kräver utbytbara batterier står Kunden själv för batteribyte, då eSmiley normalt kräver 950 DKK + moms för kontroll och byte av batterier, resor mm. Månadshyran innefattar inte byte av Utrustning om felet beror på omständigheter hos Kunden.

### 2. Hyrestid, uppsägningsmöjlighet och uppsägningsvarsel mm.

Avtalet om att hyra Utrustning får inte sägas upp under 12 månader fram till månadsslutet, räknat från att Avtalet undertecknades. Därefter kan Avtalet sägas upp skriftligen (via e-post) med 3 månaders varsel, till slutet av en månad. Om uppsägning inte har ägt rum före denna tidpunkt förlängs hyrestiden automatiskt med en ny 12-månadsperiod.

**För LÅN av utrustning gäller avtalet i 36 månader och kan inte sägas upp inom denna period, räknat från den första abonnemangsfaktura. Efter 36 månaders perioden fortsätter avtalet under samma villkor men kan sägas upp av såväl eSmiley som kunden med 3 månaders varsel.**

Då hyrestiden är slut ska Utrustningen lämnas tillbaka till eSmiley i ursprungligt skick, bortsett från försämring som beror på normal användning, slitage och ålder samt eventuella förändringar som kan ha ägt rum under hyrestiden enligt avtal med eSmiley.

Kunden ansvarar för Utrustningen samt för kostnaderna då Utrustningen returneras till eSmiley. Om Kunden inte lämnar tillbaka Utrustningen intakt och i enlighet med eSmileys instruktioner, har eSmiley rätt att kräva ersättning av Kunden för den förlust som eSmiley därmed lider.

### 3. Ersättningsansvar

**eSmileys ansvar för den hyrda Utrustningen är begränsad enligt vad som framgår i de Allmänna villkoren, avsnitt I, punkt 3.5, med den ändringen att eSmileys samlade ersättningsansvar i samband med den hyrda Utrustningen beloppsmässigt är begränsad till ett belopp som motsvarar 12 månaders betald hyra.**

### 4. eSmileys äganderätt till Utrustningen

Utrustningen är eSmileys egendom och Kunden får ingen äganderätt till Utrustningen. eSmiley har rätt att märka utrustningen så att det är möjligt att identifiera den hos Kunden. Om utrustningen avlägsnas från Kundens adress eller eventuell märkning av Utrustningen avlägsnas, ska detta anses utgöra ett väsentligt brott mot avtalet och eSmiley kan då omedelbart kräva att Kunden lämnar tillbaka Utrustningen och betalar hyra för den kvarvarande hyrestiden. Kunden kan således varken sälja, pantsätta, hyra vidare eller låna ut Utrustningen eller anvisa Utrustningen som föremål för utmätning.

### 5. Återlämnande av Utrustningen

eSmiley har rätt att utan varsel häva Avtalet och kräva att Utrustningen lämnas tillbaka i följande fall:

1. Kunden betalar inte hyran eller en annan betalning till eSmiley i rätt tid.
2. Kunden åsidosätter bestämmelser i detta Avtal på annat sätt.
3. Kunden förklaras i konkurs eller inleder påtvingade eller frivilliga ackordsförhandlingar.

Alla kostnader i samband med en eventuell hävning av Avtalet och återtagandet av Utrustningen ska betalas av Kunden. Kunden ska vidare betala alla förfallna och icke betalde hyresavgifter. Dessutom ska Kunden betala eSmiley icke betald hyra för den kvarvarande hyresperioden.

### 6. Grunder för tvingande rättslig åtgärd

Parterna är överens om att dessa Särskilda villkor för att hyra Utrustning utgör skäl för tvingande rättsliga åtgärder (tvångsfulldyrdelsesfundament) enligt den danska Retsplejelovens § 478, stk. 1, nr. 5, således att eSmiley mot bakgrund av dessa Villkor kan återfå Utrustningen från Kunden med hjälp av fogden vid en omedelbar åtgärd från fogden, utan föregående dom för sitt tillgodohavande.