

ALLMÄNNA AFFÄRSVILLKOR FÖR GUAVA SWEDEN AB

1. Omfattning

- 1.1. Dessa allmänna villkor gäller för samtliga avtal som ingåtts mellan Guava Sweden AB (hädanefter kallat "Guava") och Guavas kund (hädanefter kallad "Kunden"), såvitt inte Guava och Kunden skriftligen överenskommit om avvikelse härom.
- 1.2. Tjänster från Guava är först juridiskt bindande för Kunden när det mellan parterna föreligger en skriftligt godkänd uppdragsbekräftelse (hädanefter kallad "Beställningen"). Beställningen samt eventuella bilagor till Beställningen kan innehålla bestämmelser som kompletterar eller som gäller före dessa villkor. Senare ändringar, tillägg eller begränsningar i Beställningen skall ske skriftligt, med båda parter godkännande.
- 1.3. Tjänster som lever upp till benämningen Beställning enligt dessa villkor kan omfatta, men är inte begränsat till, konsulttjänster i samband med medie- och marknadsföringsstrategier, sökmotoroptimering och -marknadsföring, designriktlinjer samt online och offline marknadsföring, t.ex. via webbsidor, länkar och i nyhetsbrev, fysiska produktleveranser, programmering, webbutveckling, mjukvarulösningar, bl.a. hantering av e-postkampanjer, interaktiva webbfeatures m.m.

2. Guavas skyldigheter

- 2.1. Guava skall efter bästa förmåga samt i rätt tid leverera avtalade tjänster till Kunden, vilka fastställts i Beställningen.
- 2.2. Guava äger rätt att anlita bolag inom Guava-koncernen eller andra underleverantörers tjänster för att uppfylla villkoren i Beställningen. Dessa leverantörer har alltid samma sekretessskyldigheter som Guava.
- 2.3. Om det i samband med en Beställning utarbetas annons-/textmaterial eller liknande material, är Guava förpliktigt att genomföra korrektur, enligt i förväg överenskommen omfattning, dock alltid minst en korrekturläsning av utarbetat material.

3. Kundens skyldigheter

- 3.1. Kunden skall så fort som möjligt medverka till att en Beställning utförs i de fall då Kundens medverkan är avtalad, det framgår av dokumentet som bifogats Beställningen eller i övrigt om situationen så kräver. Kunden skall garantera att Kundens medarbetare, som medverkar till att en Beställning utförs, har de nödvändiga förutsättningar och beslutskompetenser som krävs.
- 3.2. Kunden är förpliktigt att så fort som möjligt och inom avtalad tid kommentera/ godkänna materialet i fråga, t.ex. annonstext, sökord, grafiskt material m.m. som tillhandahållits av Guava. Kunden är vidare förpliktigt att så fort som möjligt och inom avtalad tid implementera ändringar på webbsidor, IT-system eller där detta för övrigt krävs.
- 3.3. Kunden är förpliktigt att omgående meddela Guava om ändrade förhållanden gällande domännamn, webbsidor, teknisk setup m.m., som kan påverka de tjänster som Guava levererar.
- 3.4. Kunden får under pågående kontrakt eller 6 månader efter avslutat kontrakt ej anställa personal med anställning i Guava koncernen om inte särskild och skriftlig överenskommelse finns med Guavas verkställande direktör i vart enskilt fall.

4. Priser

- 4.1. Såvida inget annat uttryckligen angivits, anges alla priser i svenska kronor exklusive moms och övriga avgifter. Sker ändringar i befintliga avgifter eller tillkommer nya avgifter efter att en Beställning eller ett samarbetsavtal ingåtts, äger Guava rätt att reglera avtalade priser i överensstämmelse härmed. Gällande avtal som nytecknats eller omförhandlats efter 2009-10-01 förbehåller sig Guava rätten att under pågående avtalsperiod justera och höja priserna enligt konsumentprisindex (totalindex med 1980 som basår). Jämförelse mellan relevanta indextal skall ske snarast då årets oktoberindex blivit känt. Prisjusteringen tillämpas alltid från och med 1 januari året efter den oktobermånad som föranlett förändringen.
- 4.2. Såvida inget annat uttryckligen angivits, anges alla priser exklusive kostnader för förvärv av immateriella rättigheter rörande marknadsföringsmaterial t.ex. köp av bilder/foton, licenser m.m.
- 4.3. Såvida inget annat uttryckligen angivits, anges alla priser exklusive försändelse, vid tillfällen där detta är aktuellt, t.ex. kostnader för tryck, transport, porto, budbil, e-postutskick, sms, m.m.
- 4.4. En Beställning som inkluderar leverans av konsulttjänster, exempelvis till design- eller textförfattarbete eller projektledning, är ett i Beställningen angivet pris endast ett budgeterat kostnadsförslag baserat på en kvalificerad beräkning av tidsåtgången. Konsulttjänster faktureras utifrån faktisk tidsåtgång och med Guavas prislista som underlag. Guava är förpliktigt att löpande

- uppdatera kostnadsförslaget samt budgetar, särskilt efter ändringar i en Beställning. I det budgeterade priset ingår alltid en korrekturgenomgång av färdigt material.
- 4.5. För Beställning som inkluderar leverans av marknadsföringstjänster, som är beroende av internetanvändarnas trafik, klick, anmälningar, köp eller liknande, är ett i Beställningen angivet pris för en given period endast en budgeterad/ uppskattad förbrukning och skall inte ses som ett fast pris för en förpliktigad leverans av marknadsföringstjänsterna under perioden i sin helhet.
 - 4.6. Om inget pris överenskommit för en tjänst, gäller Guavas prislista.

5. Betalning

- 5.1. I samband med träffat avtal skickar Guava en faktura. För konsulttjänster äger Guava rätt att fakturera upp till 50 % av budgeterat pris vid avtalstidpunkten och efterföljande varje månad efter redan använda tjänster, proportionellt eller enligt närmare överenskommelse. För löpande tjänster äger Guava rätt att fakturera kvartalsvis i förskott, månatligt efter redan levererade tjänster, proportionellt eller enligt närmare överenskommelse.
- 5.2. Betalning skall ske senast 8 dagar från fakturadatum. På alla inbetalningar skall fakturanummer anges.
- 5.3. Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta från förfallodagen med 2 % per påbörjad månad. En påminnelseavgift på 50 kr per skriftlig påminnelse tillkommer. Vid utebliven betalning lämnas ärendet vidare till inkasso.
- 5.4. Försenad betalning är att betrakta som att kund inte fullgör sina betalningsförpliktelser gentemot Guava, i vilket Guava äger rätt att häva Beställningen eller vidhålla samt vidta nödvändiga åtgärder.
- 5.5. Om en tjänst helt eller delvis inte kan levereras på grund av Kundens bristande eller försenande medverkan, jfr punkt 3, är Guava efter skriftligt meddelande berättigad att fakturera Kunden ett belopp, eventuellt värderat, som motsvarar ett belopp som om tjänsten kunnat levereras i sin helhet i överensstämmelse med Beställningen. Guava är berättigad till betalning enligt Guavas prislista för eventuellt extra arbete som Kunden orsakat Guava på grund av Kundens bristande eller försenade medverkan.

6. Förseningar och brister

- 6.1. För det fall en tjänst är försenad eller bristfällig är Guava skyldig att skyndsamt avhjälpa fel eller brist enligt vad Guava anser lämpligt. Kvarstår brist eller fel trots Guavas rimliga försök att åtgärda fel eller brist, kan Kunden, såvida bristen eller felet är allvarligt, med rimlig varsel häva Beställningen.
- 6.2. Kundens reklamation avseende försening eller fel måste göras omgående efter att Kunden fått kännedom om eller borde fått kännedom om situationen. I annat fall kan Kunden inte göra försening eller fel gällande.

7. Ersättningsskyldighet

- 7.1. Guava kan inte i något fall hållas ansvarigt för förluster föranledda av försening av någon del av Guavas tjänster.
- 7.2. Guava kan inte i något fall hållas ansvarigt för driftsförlust, förlorad inkomst, följdskador eller andra indirekta förluster. Guavas kan vidare aldrig hållas ansvarigt för skada som vållats av tjänster som levererats av Guava eller dennes samarbetspartners, som t.ex. dataförlust, skada på mjukvara, eller IT-systems nedtider.
- 7.3. Guavas ansvar är i alla hänseenden begränsat till ett belopp som motsvarar summan av de belopp som fakturerats till Kunden de senaste tre månaderna före tidpunkten då Kunden skriftligen framställde sitt krav mot Guava, dock maximalt 1 miljon kr.

8. Övrigt ansvar

- 8.1. Guava är inte ansvarig för nedtider, dataintrång, virus, avbrott, störningar, fel i tredje parts mjukvara, sökmotorer eller webbsidor som en tjänst är beroende av, eller övriga leveranser från tredje part. Guava är skyldig att bistå, om Kunden begär detta. Arbetet som utförs för att försöka åtgärda ovanstående situationer, debiteras separat enligt de för Beställningen gällande villkoren, eller enligt Guavas gällande prislista.
- 8.2. Guava är inte ansvarig om Kunden eller tredje part, som anlitats av Kunden, utan att meddela Guava ändrar domännamn, webbsidor, länkar, teknisk setup m.m., som påverkar de tjänster som Guava levererar. Tidigare eller efterföljande arbete som anpassats efter sådana ändringar stäms av mot Beställningens gällande villkor, eller enligt Guavas prislista.

- 8.3. Guava levererar tjänster som t.ex. sökmotoroptimering, länkar, annonser, banners och sponsoravtal efter bästa förmåga och i överensstämmelse med relevanta sökmotorers riktlinjer, men är inte ansvarig för försening eller bristande uppfyllelse som resultat av ändringar i standardvillkor, bedömningsalgoritmer, sökkriterier, visningspolicy, priser och kampanjerbjudanden m.m., som ligger utom Guavas kontroll. Guava reserverar sig rätten att ändra en tjänst som resultat härav. Guava är vidare inte ansvarig för andra ändringar eller om sökmotorer upphör att existera.
- 8.4. Guava är inte ansvarig för att tjänster som sökmotoroptimering, länkar, annonser, banners eller sponsoravtal leder till ett minsta antal visningar, placeringar eller frekvenser när brukare söker på relevanta ord eller annat. Guava är vidare inte ansvarig för att sådana tjänster leder till en viss mängd trafik, klick, anmälningar, köp eller liknande.

9. Immaterialrätt

- 9.1. Allt material som t.ex. annonser, text, sökord, bilder, grafik, databaser, artiklar, rapporter och analyser, som utarbetas eller används av Guava, som ett led i att uppfylla Beställningens villkor, tillhör Guava. För att ha möjlighet att uppfylla Beställningens villkor måste Guava ha äganderätt till materialet.
- 9.2. Alla rättigheter till materialet i punkt 9.1 tillhör och förblir Guavas egendom och får inte, utan särskilt skriftligt avtal, i varje enskilt tillfälle återanvändas, överlåtas, distribueras, kopieras, vidareföras till aktiviteter online eller offline m.m. Material som Kunden kan dokumentera äganderätten till eller som Kunden har bidragit med, råder Guava inte över.
- 9.3. Kunden är ansvarig för att innehållet i materialet i punkten 9.1, som Kunden bidragit med eller godkänt, inte bryter mot lagen, inte strider mot tro och heder, marknadsföringsregler eller tredje parts rättigheter. Guava är berättigad att använda materialet för att kunna uppfylla Beställningen.
- 9.4. Om Guava ställer mjukvara, scripts, ASP-tjänster m.m. till förfogande för Kunden för att ha möjlighet att uppfylla beställningsvillkoren, förvärvar Kunden endast en icke-exklusiv och tidsbegränsad användarrätt över sådant material.
- 9.5. Alla rättigheter till det material som nämnts i punkt 9.4 tillhör och förblir Guavas egendom och får inte utan särskild skriftlig överenskommelse vid varje enskilt tillfälle återanvändas, överlåtas, distribueras, kopieras, ändras eller vidareutvecklas m.m.
- 9.6. Guava kan inte hållas ansvarig om material, som nämnts i punkterna 9.1 och 9.4 och som Kunden har bidragit med eller godkänt, bryter mot lagen, strider mot tro och heder, marknadsföringsregler eller tredje parts rättigheter. Guava har vidare rätt att avvisa och ta bort sådant material. Guava har i sådant fall också rätt att häva Beställningen.
- 9.7. Kunden är skyldig att ersätta Guava för varje förlust, inklusive kostnader för domstolsprocess eller skiljeförfarande, som Guava kan bli skyldig att erlagga om material som Kunden bidragit med eller godkänt bryter mot lagen eller strider mot tro och heder, marknadsföringsregler eller kränker tredje parts rättigheter. Part skall utan omgående meddela den andra parten om krav som framställs mot en part enligt denna punkt.
- 9.8. Kunden samtycker till att Guava får använda Kundens namn, logotyp m.m. som referens på Guavas hemsida, övriga marknadsföringsmaterial eller andra typer av medier. Kundens samtycke kan när som helst helt eller delvis skriftligen återkallas.

10. Sekretess och tystnadsplikt

- 10.1. Parterna skall behandla uppgifter som kommer part till kännedom under samarbetet med största sekretess. Detta innefattar bland annat uppgifter om den andra parten, levererade tjänster samt priser. Tystnadsplikten kvarstår efter dess att samarbetet upphört. Eventuell tredje part som en part anlitar för att Tjänsten skall kunna levereras i sin helhet skall likaså åta sig samma sekretessförpliktelser.
- 10.2. Samtliga medarbetare hos Guava har tystnadsplikt både under anställning och efter att uppdraget med Kunden har upphört.
- 10.3. Om Guava i samband med att Guava skall fullgöra sina tjänster mottar personuppgifter från Kunden, skall Guava anses vara databehandlare och Kunden dataansvarig. Guavas hantering av personuppgifter företas därför på vägnar av Kunden och Guava kan inte själv förfoga över uppgifterna till eget ändamål eller på annat sätt än på Kundens instruktioner.
- 10.4. Kunden garanterar att behandlingen av personuppgifter, som Kunden bidrar med, sker i enlighet med Personuppgiftslagen samt Marknadsföringslagen, samt eventuellt, om så behövs, att ett samtycke inhämtas från de registrerade personerna.
- 10.5. Guava förpliktigar sig att fatta nödvändiga tekniska samt organisatoriska säkerhetsåtgärder för att hindra att känsliga uppgifter oavsiktligt eller olagligt förstörs, förkommer eller avskrivs, samt mot att de

- inte kommer till obehörigas kännedom, missbrukas eller på annat sätt behandlas i strid med Personuppgiftslagen.
- 10.6. När Beställningens villkor uppfyllts och behandlingen av personuppgifterna i fråga avslutats är Guava skyldig att skicka tillbaka uppgifterna till Kunden eller förstöra dem på Kundens egen begäran. Uppgifterna raderas senast fem år efter att Beställningen genomförts.
- 10.7. Kunden skall hålla Guava fri från ansvar för varje förlust, inklusive rättegångskostnader, som Guava lidit till följd av personuppgiftsbehandling som Kunden tillhandahållit och som bryter mot Personuppgiftslagen eller Marknadsföringslagen. Part skall utan omgående meddela den andra parten om krav som framställs mot en part enligt denna punkt.

11. Giltighet, upphörande och överlåtelse

- 11.1. I samband med löpande tjänster mellan Guava och Kunden förnyas ingångna avtal automatiskt efter 1 år eller efter annan överenskommen period på så sätt att förnyelsen motsvarar den tidigare avtalsperioden.
- 11.2. Uppsägning kan av varje part ske skriftligen minst 30 dagar före en överenskommen periods utgång.
- 11.3. Om Kunden tvingas ställa in sina betalningar, går i konkurs, likvideras, inleder ackordförhandlingar, omorganiserar eller på annat sätt antas vara oförmögen att betala för Guavas tjänster, har Guava rätt att häva kontraktet med omedelbar verkan.
- 11.4. Vid upphörande, oavsett orsak, är parterna skyldiga att omgående återlämna allt från den andra parten mottaget material. När det är relevant är Kunden även skyldig att omgående ta bort koder m.m. från webbsidor, eftersom Guava annars äger rätt att debitera för dessa som fortsatta uppdrag.
- 11.5. Guava har rätt att helt eller delvis överlåta rättigheter samt förpliktelser avseende en Beställning eller ett samarbetsavtal till tredje part.

12. Force majeure

- 12.1. Ingen av parterna kan hållas ansvarig för omständigheter utom parternas kontroll och som part, vid avtalets ingående, inte rimligen kunnat förutspå, bland annat men inte begränsat till: krig, terror, upplopp, strejk eller arbetskonflikt, brand, naturkatastrof, valutarestriktioner, import- och exportförbud, elavbrott, ingen Internetanslutning. Samma omständigheter gäller också hos underleverantörer.
- 12.2. Part ska snarast efter det att Force Majeure bedöms föreligga underrätta motparten om ansvarfrihetens uppkomst och upphörande.
- 12.3. Oavsett vad som i övrigt stadgas i dessa affärsvillkor kan båda avtalsparter häva avtalet genom skriftligt meddelande härom till den andra parten om Force Majeure varar mer än 6 månader och avtalet inte kan uppfyllas.

13. Tvister

- 13.1. Varje tvist mellan Guava och Kunden om tolkningen eller omfattningen av en Beställning skall i första hand lösas genom förhandling.
- 13.2. Om förhandlingarna avslutas utan att tvisten lösts, skall tvisten avgöras av allmän domstol med Malmö tingsrätt som första instans.
- 13.4. Anses en eller flera bestämmelser i dessa affärsvillkor som ogiltiga eller inte verksamma, påverkar detta inte giltigheten eller tillämpningen av de övriga bestämmelserna.

Dessa villkor träder i kraft den 15 september 2010.