

Pre Greeting ABs allmänna villkor 201805 för tjänsten Minivoice Premium

1. Inledning

- 1.1 Pre Greeting AB ("Pre Greeting") och Kunden har träffat avtal avseende samtalsfördelartjänsten Minivoice Premium ("Tjänsten") enligt detta avtal och eventuella tillhörande bilagor, inklusive Personuppgiftsbiträdesavtalet som finns publicerat på: [minivoice.se](https://www.minivoice.se).
- 1.2 Avtalet med bilagor ("Avtalet") utgör Parternas fullständiga reglering av alla frågor som Avtalet berör. Alla skriftliga eller muntliga åtaganden och utfästelser som föregått avtalet inklusive eventuella tidigare avtal om Tjänsten som tecknats mellan Parterna ersätts i sin helhet av innehållet i Avtalet med bilagor.
- 1.3 Avtalet gäller från och med angivet "Startdatum" till och med "Slutdatum". Skulle uppsägning ej ske senast tre månader före avtalstidens slut, förlängs avtalstiden automatiskt med period angivet som "Förlängningsperiod".

2. Tjänsten

- 2.1 Tjänsten Minivoice Premium är en nätbaserad abonnemangstjänst, s.k. "molntjänst", inom segmentet KST (Kommunikation Som Tjänst).
- 2.2 I Tjänsten ingår Pre Greetings telefon- och e-mailsupport under vardagar 08.00 till 16.00, med undantag för röda dagar och avkortad dagar.
- 2.3 Slutkundens access till Tjänsten sker via inloggningsuppgifter på Minivoice hemsida <https://www.minivoice.se/>. Via hemsidan kan Slutkunden ändra öppettider, destinationer, meddelanden och ljudfiler, ändra och bygga menyer, stänga växeln tillfälligt, få statistik över sitt konto m.m.
- 2.4 När samtal inkommer till Kundens svarsställe i Tjänsten uppstår en samtalskostnad under den tid samtalet befinner sig i Tjänsten, normalt under hela meny- och konversationstiden. Samtalskostnaden är inkluderad i det prispaket som valts för Tjänsten (enligt sid 1 "Benämning"). Samtalsvolymerna utöver inkluderad trafik och trafikslag tillkommer och debiteras enligt detta avtal "Rörliga samtalsavgifter". Pre Greeting har rätt att ändra Kundens prispaket till ett annat som omfattar fler samtalsminuter om volymen samtalsminuter överstiger avtalat prispaket med 10%, över 3 månader.
- 2.5 Pre Greetings Tjänst behandlar samtalen enligt de inställningar som Kunden själv utfört via inloggningsuppgifterna på <https://www.minivoice.se/>. Pre Greeting ansvarar inte för uppringarens eller Kundens samtal.
- 2.6 Tjänsten inbegriper tillgång till Statistik från menyval och svarsgupper.
- 2.7 Pre Greeting har alltid rätt att vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl. Pre Greeting skall utföra sådana åtgärder skyndsamt och på ett sådant sätt att störningar begränsas. Pre Greeting skall underrätta Kunden i god tid och normalt senast fem dagar före planerade avbrott i Tjänstens tillgänglighet.
- 2.8 Kunden har under detta avtals giltighetstid en icke exklusiv nyttjanderätt avseende Tjänsten. Pre Greeting äger upphovsrätten och andra immateriella rättigheter till Tjänsten.

3. Regler

- 3.1 Tjänsten får endast användas för det ändamål för vilken den upplåtits. Tjänsten får inte användas på ett sätt som strider mot gällande lagar, föreskrifter, Pre Greetings integritetspolicy eller på något sätt kan skada Pre Greeting eller Tjänstens verksamhet.
- 3.2 Kunden ansvarar för att användare på Kundens nät inte missbrukar resurser på Internet eller försöker skaffa sig otillbörlig tillgång till system de ej har behörighet till. Kunden skall uppge en kontaktväg för missbruksärenden.
- 3.3 Pre Greeting är ej ansvarig om någon behörigen eller obehörigen i Kundens eller annans datorresurs skaffat sig tillgång till, förstört eller förvänskat data eller annan information. Kunden ansvarar för all skada som kan orsakas Pre Greeting på grund av Kundens avtalsbrott eller på grund av rättsligt grundade krav som kan riktas mot Pre Greeting från tredje man med anledning av Kundens nyttjande av Tjänst tillhandshållen av Pre Greeting. Kunden skall ersätta alla kostnader som av arbete med klagomål, för att begränsa skada etc. för Pre Greeting eller tredje part.

4. Tilldelade PIN-koder

- 4.1 Pre Greeting tilldelar PIN-koder eller annan identifikation för åtkomst till Tjänsten. Kunden ansvarar för att tilldelade PIN-koder endast används för Kundens behöriga användning av Tjänsten.
- 4.2 Pre Greeting äger rätt att ändra tilldelade PIN-koder eller annan identifikation om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl.

5. Kapacitet - ankommande trafik

- 5.1 Pre Greeting garanterar att Tjänsten har en tillgänglig kapacitet för inkommande trafik enligt Kapacitet och angiven siffra i avtalet om annat ej överenskomms.
- 5.2 För det fall det ankommer ner samtal vid ett och samma tillfälle som överstiger denna nivå har Pre Greeting rätt att avisa sådana samtal.

6. Anropsfrekvens

- 6.1 Kunden skall inte vid något tillfälle koncentrera trafik till Tjänsten vid särskilda tidpunkter och/eller markant överstiga nivån "Kapacitet" och/eller agera på ett sätt som kan komma att påverka framkomligheten i det allmänna telenätet.

7. Begränsning av åtkomst till Tjänsten

- 7.1 För det fall nyttjande av Tjänsten medför risk för skada för Pre Greeting äger Pre Greeting rätt att omedelbart begränsa eller stänga åtkomsten till Tjänsten. Vid sådan begränsning eller stängning skall Kunden snarast möjligt underrättas.

9. Avgifter

- 9.1 Pre Greetings ersättning framgår av Avtal (huvudavtal eller bilaga).
- 9.2 Priser och avgifter anges exklusive vid varje tillfälle gällande mervärdesskatt och eventuella andra skatter och pålagor.

10. Betalningsvillkor

- 10.1 Fasta avgifter faktureras i förskott, samt eventuella rörliga avgifter månadsvis i efterskott. Avgift för anslutning faktureras normalt före verkställt anslutning.
- 10.2 Vid betalning skall fakturanummer alltid anges. Anges inte fakturanummer anses betalning fullgjord när Pre Greeting haft skälig tid att avräkna betalningen mot fakturan.

11. Betalningsansvar dröjsmål

- 11.1 Betalning av fakturor från Pre Greeting skall vara Pre Greeting tillhanda 30 dagar efter fakturadatum. Pre Greeting har rätt att ändra kreditbeloppet om det framstår som motiverat efter en kreditprövning.
- 11.2 Betalar Kunden inte i rätt tid har Pre Greeting rätt att erhålla dröjsmålsränta enligt lag.
- 11.3 Är Kunden i dröjsmål med betalning får Pre Greeting en vecka efter skriftlig underrättelse därom till Kunden avbryta fortsatt tillhandahållande av Tjänsten eller säga upp avtalet till omedelbart upphörande.

12. Ansvar för Tjänsten

- 12.1 Föreliager fel i Tjänsten som Pre Greeting ansvarar för, skall Pre Greeting med den skyndsammhet omständigheterna kräver avhjälpa felet om så är möjligt. Pre Greeting ansvarar inte för fel hos operatör, allmänna telenätet eller Internet.
- 12.2 Kunden har vidare, om Kunden inte kunnat nyttja Tjänsten i väsentliga avseenden till följd av fel i Tjänsten som orsakats av Pre Greeting, rätt att för perioden från anmälan av felet och under den tid bristen föreligger, erhålla en nedsättning av avgiften som hänför sig till Tjänsten, se "Servicnivå och ersättning vid fel".
- 12.3 Har Pre Greeting orsakat felet genom försummelse, är Pre Greeting skadeståndsansvarigt med den begränsning som framgår av avtalet.
- 12.4 Pre Greetings skadeståndsansvar skall, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, vara begränsat till direkta förluster per avtalsår till ett sammanlagt belopp av 10 000 kronor.
- 12.5 Pre Greetings ansvar för Tjänsten, inkluderande bl a fel, förseningar, förlust av information, är begränsat till det ovan sagda. Kunden må endast göra gällande påföljd om Kunden meddelat Pre Greeting därom senast 30 dagar efter det att Kunden märkt eller bort märka grunden för kravet.

13. Servicnivå och ersättning vid fel

- 13.1 I tabell A nedan anges målsättningen för den tid som åtgär för reparation av fel, dvs Target Time To Repair (TTR) avseende de funktioner som omfattas av detta avtal.
- 13.2 I det fall Pre Greeting ej lyckas åtgärda felet inom de tider som anges ovan i tabell A och detta inte beror på omständigheter som utgör befrielsegrund enligt avtalet, har Kunden rätt att erhålla vite enligt Tabell B nedan.
- 13.3 Kunden har inte i något fall rätt till högre ersättning på grund av icke-uppfyllelse av TTR än 4 % av tillämplig bas för beräkning av vite enligt ovan.
- 13.4 Reparationstider för förlust av signal eller andra störningar i Tjänsten som inte utgör fel avgörs från fall till fall genom överenskommelse.

14. Garanti för Tjänstens tillgänglighet

- 14.1 Pre Greeting garanterar att Tjänsten har en tillgänglighetsgrad på 99,7 %, beräknat på årsbasis. Planerade driftavbrott ingår inte i denna tid. Avstämning sker per sammanhängande tolv (12) månadersperiod.
- 14.2 I det fall att Pre Greeting inte kan uppfylla ovanstående nivå för tillgänglighetsgrad och att detta inte beror på omständigheter som utgör befrielsegrund enligt avtalet, har Kunden rätt att erhålla vite i enlighet med Tabell C nedan.
- 14.3 Kunden har inte i något fall rätt till högre ersättning än 10 % av den årliga fasta avgiften för Tjänsten. Med årlig fast avgift avses 12 x "Månadsavgift".
- 14.4 De garantier och ersättningsgrunder som beskrivs i detta avtal kan inte kombineras med en garanti eller en ersättningsgrund i eventuella andra avtal som Kunden ingått med Pre Greeting avseende samma fel.
- 14.5 Kunden skall skriftligen till Pre Greeting framställa krav i anledning av fel eller dröjsmål, senast 30 arbetsdagar från den tidpunkt då Kunden borde ha uppmärksammat dröjsmålet eller felet. Ersättning med anledning av fel eller dröjsmål, utgår som kreditering av Kundens konto hos Pre Greeting. I det fall Pre Greeting inte har en fordran på Kunden innebär kreditering att Kunden får ett tillgodohavande hos Pre Greeting.

Tillgodohavandet kan användas som betalning för Tjänstens eller, efter Kundens begär, återbetalas till Kunden på av denne angivet konto. Återbetalning enligt vad som nu sagts blir dock inte aktuellt i det fall Pre Greeting har en fordran på Kunden för Tjänsten.

15. Sekretess och säkerhet

- 15.1 Kunden ansvarar för att av Pre Greeting utdelade PIN-koder förvaras och används på ett betryggande sätt.
- 15.2 Parterna förbinder sig att inte för tredje man avslöja information, som Part erhållit från andra Parten inom ramen för avtalet. Pre Greeting skall därvid inte till tredje man återge uppgifter från meddelanden som lagras hos Pre Greeting. Sekretessskyldigheten gäller inte sådan information som Part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom avtalet eller som är allmänt känt. Sekretessskyldigheten gäller dock inte när Part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter. Skyldigheten avseende sekretess gäller även efter avtalets upphörande.

16. Personuppgifter

- 16.1 När Pre Greeting vid utförandet av Tjänsten inom ramen för Avtalet behandlar personuppgifter för Kundens räkning och Kunden, ensamt eller tillsammans med andra, bestämmer ändamålen och medlen för behandlingen av personuppgifter är Pre Greeting personuppgiftsbiträde.
- 16.2 Kunden godkänner att Pre Greeting äger rätt att registrera och behandla uppgifter om Kunden, inklusive personuppgifter om Kundens anställda i den mån Kunden väljer att meddela dessa. Uppgifter om Kundens anställda behandlas endast för att leverera Tjänsten inom ramen för Avtalet.
- 16.3 Kunden är ansvarig för att behandlingen av personuppgifter för Kundens räkning sker i enlighet med gällande lagstiftning (inklusive Allmänna Datautskottsordningen när den är applicerbar) och att det finns en skriftlig grund för behandlingen av personuppgifterna.
- 16.4 Kunden är ansvarig för att personuppgifter som förmedlas till Pre Greeting för behandling är korrekta och uppdaterade.
- 16.5 Pre Greeting förbinder sig att bara behandla personuppgifterna i enlighet med Avtalet och Kundens instruktioner samt med Kunden tecknat Personuppgiftsbiträdesavtal.
- 16.6 Det åligger Pre Greeting att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda aktuella personuppgifter på det sätt som överenskomms med Kunden i Personuppgiftsbiträdesavtalet.
- 16.7 Kunden ansvarar, och ska hålla Pre Greeting skadeslös, för att den behandling av personuppgifter som sker enligt 16.2 - 16.4 inte sker i strid med gällande lagstiftning.
- 16.8 Pre Greetings hantering av personuppgifter följer även vår integritetspolicy: [minivoice.se](https://www.minivoice.se).

17. Force Majeure

- 17.1 Om Part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal av omständigheter som Part ej kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrade myndighetsbestämmelser, myndighetsingripande, avbrott i allmänna tele- och datakommunikationer samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, skall detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Här Tjänstens fullgörande till väsentlig del förhindrats längre tid än en månad på grund av viss ovan angiven omständighet, äger vardera Parten, utan ersättningskyldighet rätt att skriftligen frånträda avtalet.

18. Överlämning av avtal

- 18.1 Pre Greeting får utan andra Partens godkännande överlåta avtalet till annat företag inom koncernen i vilken Pre Greeting ingår eller kan komma att ingå i, Därutöver får endast avtalet överlåtas med den andra Partens skriftliga godkännande.

19. Uppsägning av avtal

- 19.1 Oaktat vad som angivits i detta avtal kan Pre Greeting säga upp avtalet till omedelbart upphörande om Kunden:
 - a) åsidosätter sina skyldigheter enligt detta avtal.
 - b) försätts i konkurs, inleder akordsförhandling, träder i likvidation, underlåter behörigen att infria accepterade växel eller annan icke tvistlig förbindelse eller eljest kan antas ha kommit på obestånd,
 - c) bedriver verksamhet som kan skada Pre Greeting eller Pre Greetings verksamhet.

20. Ändring av villkor

- 20.1 Pre Greeting har rätt att ändra avtalsvillkor samt dessa Allmänna villkor en (1) månad efter att Kunden underrättats därom.

21. Underrättelser och meddelande

- 21.1 Pre Greetings underrättelser eller andra meddelanden enligt detta avtal kan med giltig verkan lämnas till Kunden per elektronisk post till angiven elektronisk adress. Underrättelser eller meddelanden till användare kan ske per elektronisk post.

22. Tvist

- 22.1 Tvist i anledning av tolkning eller tillämpning av detta avtal skall i första instans avgöras av Stockholms tingsrätt.

Tabell A		Tabell B		Tabell C	
FEL	Kategori 1	Timmar efter TTR	Kategori 1 Ersättning i procent på den årliga avgiften för Tjänsten	Tjänstens tillgänglighet under mätperioden	Ersättning i procent på den årliga fasta avgiften för Tjänsten
TTR	4 timmar	0,1-3	1%	99,7% - 99,65%	6%
	Under tiderna:	3-4	2%	99,64% - 99,60%	8%
	Mån-fred 08.00 – 18.00	4-6	3%	99,59% - 99,55%	10%
		Över 6	4%	Mindre än 99,54%	