Digitimz Allmänna villkor för digitala tjänster

Gäller fr.o.m. 2026-12-01 och tills vidare.

1 Parter och avtalets omfattning

1.1 Dessa allmänna villkor (”Allmänna Villkor”) gäller mellan Digitimz AB, organisationsnummer 559175-0749 (”Digitimz”), och den näringsidkare eller juridiska person (”Kunden”) som ingår avtal med Digitimz om den digitala tjänst som framgår av Kundens beställning och anges i Digitimz orderbekräftelse (”Tjänsten”). Kunden och Digitimz benämns gemensamt ”Parterna” och var för sig ”Part”.

1.2 Avtalet mellan Parterna består av Kundens beställning, Digitimz orderbekräftelse, Allmänna Villkor, Personuppgiftsbiträdesavtalet (”Biträdesavtalet”) med tillhörande bilagor samt eventuella särskilda villkor och bilagor som Parterna har kommit överens om (gemensamt ”Avtalet”). Biträdesavtalet reglerar hur Digitimz behandlar personuppgifter för Kundens räkning vid tillhandahållandet av Tjänsten. Beställning av Tjänsten kan ske muntligen, skriftligen eller elektroniskt. Digitimz bekräftar beställningen genom en skriftlig orderbekräftelse som anger avtalad omfattning, pris, avtalsperiod och eventuella särskilda villkor. Om orderbekräftelsen inte överensstämmer med vad Parterna har avtalat ska Kunden utan dröjsmål meddela Digitimz så att uppgifterna kan rättas.

1.3 Avtalet ingås genom att Kundens behöriga företrädare skriftligen, via e-post eller elektroniskt accepterar beställningen och de tillgängliggjorda avtalsvillkoren, inklusive Biträdesavtalet och tillhörande bilagor. Kunden ska kunna spara och återskapa avtalsvillkoren och bilagorna. Digitimz skickar en bekräftelse med avtalsversion och beställningsuppgifter i ett format som Kunden kan spara. Enbart inloggning i Tjänsten innebär inte accept av nya villkor.

1.4 Vid motstridighet mellan avtalshandlingarna har särskilda villkor som uttryckligen anges i Digitimz orderbekräftelse företräde framför Allmänna Villkor. I övrigt gäller Allmänna Villkor och tillhörande bilagor, om inte annat uttryckligen anges. I frågor om Digitimz behandling av personuppgifter för Kundens räkning har Biträdesavtalet företräde framför övriga avtalshandlingar. Tvingande dataskyddslagstiftning och tillämpliga bindande standardavtalsklausuler har företräde framför motstridiga avtalsvillkor.

2 Avtalstid och uppsägning

2.1 Om beställningen inte anger annat är den inledande bindningstiden sex månader från avtalat startdatum. Därefter löper avtalet tills vidare med en månads uppsägningstid för båda Parter. En månad räknas från mottagen uppsägning till motsvarande datum nästa månad, eller den månadens sista dag om motsvarande datum saknas.

2.2 Kunden kan säga upp avtalet under bindningstiden till bindningstidens slut. För att avtalet ska upphöra då ska uppsägningen ha kommit fram senast en månad före slutdagen. Senare uppsägning får verkan en månad efter att uppsägningen har kommit fram. Digitimz kan inte säga upp avtalet utan särskild grund under bindningstiden.

2.3 Uppsägning ska lämnas skriftligen, till exempel via e-post till avtalad kontaktadress. Digitimz bekräftar mottagande och slutdatum. En utebliven bekräftelse gör inte en uppsägning ogiltig om Kunden kan visa att den kommit fram.

2.4 Årsbetalning innebär inte i sig tolv månaders bindningstid. Särskild bindningstid, årsrabatt och avräkning vid förtida avslut måste framgå av beställningen. Vid normal uppsägning återbetalas förskott som avser tiden efter avtalets slut; under bindningstiden kvarstår avtalad betalningsskyldighet, med de undantag som följer av avsnitt 10, övriga bestämmelser i avtalet eller tvingande lag.

3 Avgifter och betalning

3.1 Abonnemangsavgiften för Tjänsten och hur den beräknas, exempelvis efter antal användare inom ett prisintervall, anges i beställningen. Priser anges i svenska kronor exklusive moms om inget annat anges. Moms tillkommer enligt tillämplig lag. Tilläggstjänster, externa licenser och integrationskostnader debiteras endast om de har avtalats.

3.2 Abonnemangsavgiften faktureras månadsvis i förskott med 30 kalenderdagars betalningsfrist, om inte annat avtalas. Ändring av användarantal som påverkar prisintervallet får verkan från nästa faktureringsperiod, om inte beställningen anger annat. Del av månad beräknas proportionellt per kalenderdag.

3.3 Prisändringar meddelas skriftligen minst 60 kalenderdagar innan de börjar gälla och får inte tillämpas under avtalad bindningstid eller redan förskottsbetald period. Kunden får säga upp avtalet till dagen före höjningen även om ordinarie uppsägningstid annars skulle hindra det. Ändringen får inte verkan innan Kunden haft denna möjlighet.

3.4 Vid sen betalning får Digitimz ta ut dröjsmålsränta enligt räntelagen samt påminnelseavgift, ersättning för inkassokostnader och förseningsersättning i den utsträckning som medges enligt lag. Digitimz får tillfälligt begränsa åtkomsten om en förfallen avgift som inte har bestridits på saklig grund inte betalats trots skriftlig påminnelse med minst 14 kalenderdagars betalningsfrist och information om följden. Avtalet upphör inte automatiskt vid utebliven betalning. Kunden behåller möjlighet att hämta sina data enligt avsnitt 10.

3.5 Kunden ska utan onödigt dröjsmål ange grunden för en invändning mot en faktura och betala den ostridiga delen. Digitimz får inte stänga av Kundens åtkomst till Tjänsten enbart på grund av ett sakligt motiverat bestridande av det tvistiga beloppet.

4 Kampanjer och kostnadsfria perioder

4.1 Om en kampanj eller kostnadsfri provperiod gäller för Kundens beställning, ska villkoren för denna framgå av beställningen. Där ska anges start- och slutdatum, vad som ingår, eventuella kostnader, bindningstid och om abonnemanget därefter upphör eller övergår till betalning.

4.2 Om annat inte uttryckligen accepterats av Kunden upphör en kostnadsfri provperiod utan automatisk övergång till betalabonnemang och utan betalningsskyldighet. Övergång till betalning kräver att Kunden har accepterat pris och villkor. En kostnadsfri period medför inte automatiskt ny bindningstid vid dess slut.

5 Användningsrätt och Kundens ansvar

5.1 Kunden får under avtalstiden en icke exklusiv rätt att använda Tjänsten för sin avtalade verksamhet. Digitimz och dess licensgivare behåller rättigheterna till programvara, dokumentation och annat material som de tillhandahåller. Kunden får inte överlåta tillgången, kringgå säkerhet eller kopiera programvaran i strid med lag eller avtalet.

5.2 Kunden ansvarar för korrekta företagsuppgifter, behörigheter och användarnas hantering av inloggningsuppgifter. Kunden ska säkerställa att samtliga användare som Kunden ger åtkomst till Tjänsten följer Avtalet. Misstänkt obehörig åtkomst ska anmälas skyndsamt till Digitimz. Kunden ansvarar för användningen inom sin organisation i den mån skadan inte beror på en brist som Digitimz ansvarar för.

5.3 Kunden ansvarar för att uppladdat material och användningen är lagliga, att nödvändiga rättigheter finns och att egen utrustning och internetanslutning uppfyller de systemkrav som Digitimz har meddelat före beställningen. Nya krav som kräver väsentliga åtgärder hos Kunden meddelas i skälig tid.

6 Utbildning och support

6.1 Grundutbildning på distans och användarsupport avseende Tjänstens avtalade funktioner ingår i abonnemangsavgiften. Omfattning och planering av introduktionen avtalas vid start. Utbildning på plats, resor, särskild datainläsning och konsultarbete kräver separat överenskommelse om omfattning och pris.

6.2 Support lämnas på svenska eller engelska helgfria vardagar kl. 08.00–17.00 svensk tid genom de kontaktvägar Digitimz anger. Digitimz hanterar ärenden efter allvar och verksamhetspåverkan. Ingen bestämd svars- eller lösningstid gäller utan separat servicenivåavtal. Support är inte villkorad av att Kunden genomgått utbildning.

7 Drift och felhantering

7.1 Digitimz ska tillhandahålla Tjänsten fackmässigt och vidta skäliga åtgärder för stabil drift. Tjänsten kan tillfälligt vara otillgänglig vid underhåll eller fel. Någon viss tillgänglighetsprocent eller oavbruten drift garanteras inte utan separat servicenivåavtal.

7.2 Planerat underhåll som påverkar användningen meddelas i rimlig tid och förläggs om möjligt utanför normal arbetstid. Vid väsentliga driftstörningar informerar Digitimz utan onödigt dröjsmål om känd påverkan och tillgänglig prognos samt uppdaterar informationen när förutsättningarna ändras.

7.3 Kunden ska rapportera fel skyndsamt till Digitimz med underlag som gör det möjligt att utreda dem. Digitimz ska utan särskild avgift utreda och avhjälpa fel som Digitimz ansvarar för. Med ”fel” avses en avvikelse från Tjänstens avtalade funktionalitet. Om ett sådant fel har orsakat felaktiga kunddata ska Digitimz hjälpa till att rätta eller återställa dessa i den utsträckning det är tekniskt möjligt och proportionerligt. Kunden ska medverka till kontroll av rättelsen.

7.4 Vid en väsentlig brist som Digitimz ansvarar för har Kunden rätt till skälig nedsättning av abonnemangsavgiften i förhållande till bristens varaktighet och omfattning. Kunden får häva avtalet på grund av bristen under de förutsättningar som anges i punkt 14.1. Digitimz ska återbetala den del av Kundens förskottsbetalda abonnemangsavgift som avser tiden efter den dag då avtalet upphör till följd av hävningen.

7.5 Digitimz får vidareutveckla Tjänsten för att förbättra dess funktionalitet eller säkerhet eller anpassa den till ändrade tekniska eller rättsliga förutsättningar. En avtalad väsentlig funktion får inte tas bort eller väsentligt försämras under bindningstiden utan Kundens godkännande. Andra väsentliga försämringar meddelas minst 60 kalenderdagar i förväg och ger Kunden rätt att avsluta avtalet utan särskild avslutsavgift innan ändringen träder i kraft.

8 Integrationer och AI funktioner

8.1 Kopplingar till exempelvis ekonomisystem förutsätter Kundens nödvändiga behörigheter och externa avtal. Digitimz ansvarar för sin integrationslösning men inte för externa leverantörers tjänster som Kunden själv har avtalat om. Förändringar hos tredje part som påverkar kopplingen meddelas Kunden när Digitimz får kännedom om dem. Digitimz vidtar skäliga åtgärder för att begränsa följderna.

8.2 Om AI-funktioner ingår i Tjänsten ska Kunden kontrollera resultaten från dessa före användning. AI-stöd kan ge felaktiga eller ofullständiga resultat och ersätter inte professionell rådgivning. Detta begränsar inte Digitimz ansvar för avtalad funktion eller egna fel.

8.3 Kunddata får inte användas av Digitimz för att träna AI-modeller inom ramen för Avtalet. Eventuell sådan användning kräver en separat skriftlig överenskommelse och erforderligt rättsligt stöd. Om personuppgifter berörs måste även Biträdesavtalet och Kundens dokumenterade instruktioner anpassas innan behandlingen påbörjas. Externa AI-leverantörer och deras personuppgiftsbehandling ska omfattas av informationen och reglerna i Biträdesavtalet när de anlitas av Digitimz som Underbiträden.

9 Kunddata och informationssäkerhet

9.1 Kunden behåller sina rättigheter till inmatade uppgifter, dokument, bilder och annat kundmaterial. Digitimz får behandla materialet endast för att tillhandahålla, säkra och supportera Tjänsten eller enligt Kundens dokumenterade instruktioner och tillämplig lag. Detta överlåter inte äganderätt till Digitimz.

9.2 Digitimz ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder utifrån riskerna. Åtgärderna omfattar kryptering av överföring till och från Tjänsten, åtkomstkontroll och regelbunden säkerhetskopiering. Närmare säkerhetsåtgärder, rutiner för återställning och lagringsförhållanden för Tjänsten anges i Bilaga 2: Säkerhet och radering till Biträdesavtalet.

9.3 Säkerhetskopior ersätter inte Kundens ansvar för att uppfylla egna arkiverings- och bokföringskrav. Digitimz ska ge Kunden möjlighet att hämta data enligt avsnitt 10. Digitimz ansvar för egen försumlighet vid säkerhetskopiering eller återställning regleras av avsnitt 13; dataförlust är inte generellt undantagen från ansvar.

10 Dataexport, byte och radering

10.1 Kunden får under avtalstiden och vid avslut hämta sina exporterbara data och digitala tillgångar. Det omfattar kundens indata, utdata och relevanta metadata samt uppladdade filer. Digitimz programvara och skyddade interna tillgångar ingår inte. Undantag får inte hindra eller fördröja byte. Data tillhandahålls i ett allmänt använt maskinläsbart format och filer i tillgängligt originalformat. En databasbackup är inte den enda exportmöjligheten.

10.2 När Kundens abonnemang upphör ska Digitimz tillhandahålla en export av Kundens data genom att skicka en nedladdningslänk till Kundens utsedda kontaktperson. Exporten tillhandahålls i de format som anges i exportbilagan enligt punkt 10.6 och omfattar Kundens data i strukturerat, maskinläsbart format samt dokument, bilder och övriga filer som Kunden har lagrat i Tjänsten. Nedladdningslänken ska vara tillgänglig under hela hämtningsperioden enligt punkt 10.5. Under denna period kan Kunden ladda ned exporten utan att ha fortsatt tillgång till Tjänsten. Dataexporten ingår i Tjänsten och tillhandahålls utan särskild avgift. Efter hämtningsperiodens slut gäller raderingsbestämmelserna i punkt 10.5.

10.3 En begäran om byte till annan leverantör eller egen infrastruktur lämnas skriftligen till Digitimz. Varseltiden före övergång är en månad från det att Digitimz har mottagit begäran. Övergången genomförs utan oskäligt dröjsmål och inom 30 kalenderdagar efter varseltidens slut. Digitimz ger skälig hjälp till Kunden och de tredje parter som Kunden har bemyndigat, upprätthåller driftskontinuitet och säkerhet under övergången och informerar om kända risker. Tekniskt motiverad förlängning och Kundens rätt att förlänga perioden följer EU:s dataförordning. Om övergången inte är tekniskt genomförbar inom 30 kalenderdagar ska Digitimz informera Kunden inom 14 arbetsdagar från begäran, motivera förlängningen och ange en alternativ övergångsperiod om högst sju månader. Kunden har rätt att förlänga övergångsperioden en gång till en period som Kunden bedömer lämpligare för sina ändamål.

10.4 Avtalet upphör när ett byte framgångsrikt slutförts. Kunden kan i stället begära att exporterbara data och digitala tillgångar raderas. Avtalet upphör då vid utgången av varseltiden enligt punkt 10.3. Digitimz meddelar Kunden när avtalet har upphört. Avtalade ordinarie avgifter gäller till avslut; någon särskild bytes-, export- eller avslutsavgift tas inte ut. Återstående bindningstid medför ingen särskild lösenavgift vid byte enligt detta avsnitt.

10.5 Data hålls tillgängliga för hämtning 60 kalenderdagar efter övergångsperiodens slut eller efter annat avtalsavslut, om Kunden inte begär tidigare radering. Nedladdningslänken enligt punkt 10.2 ska tillhandahållas senast när hämtningsperioden börjar. Därefter ska Digitimz radera Kundens exporterbara data och digitala tillgångar, om Kunden inte avtalat om längre bevarande. Raderingsfristerna och hanteringen av säkerhetskopior för Tjänsten preciseras i Bilaga 2: Säkerhet och radering till Biträdesavtalet. Dessa rutiner får inte begränsa Kundens rättigheter enligt tvingande lag. Uppgifter som måste sparas enligt lag får behållas för det ändamålet.

10.6 Före avtalets ingående ska Digitimz tillhandahålla en exportbilaga med en uttömmande specifikation av exporterbara datakategorier och digitala tillgångar samt eventuella undantagna kategorier, förfarandet för byte samt en hänvisning till ett uppdaterat onlineregister över datastrukturer, format och relevanta interoperabilitetsspecifikationer. Bilagan ingår i avtalet. Information om vilken jurisdiktion Tjänstens driftinfrastruktur omfattas av och vilka åtgärder Digitimz vidtar för att skydda icke-personuppgifter mot otillåten åtkomst från myndigheter i tredjeland finns på Digitimz webbplats (https://www.digitimz.se/driftinfrastruktur/). Tvingande rättigheter enligt EU:s dataförordning påverkas inte av dessa Allmänna Villkor.

11 Personuppgifter

11.1 Kunden är personuppgiftsansvarig och Digitimz är personuppgiftsbiträde för den behandling av personuppgifter för Kundens räkning som omfattas av Biträdesavtalet. Behandlingen regleras av Biträdesavtalet med tillhörande bilagor, som ingår i Avtalet enligt punkt 1.2.

11.2 Digitimz är personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som Digitimz utför för egna ändamål såsom avtalshantering, fakturering och kontaktadministration. Närmare information om rättslig grund, lagring och registrerades rättigheter finns i Digitimz integritetsmeddelande, som är publicerat på Digitimz webbplats (https://www.digitimz.se/integritetspolicy/). Integritetsmeddelandet tillhandahålls berörda registrerade före insamlingen.

12 Sekretess och kundreferenser

12.1 Parterna får inte utan tillåtelse röja den andra partens konfidentiella information eller använda den för annat än avtalets fullgörande. Sekretessen omfattar kunddata samt afärs- och teknisk information som rimligen ska uppfattas som konfidentiell. Anställda och anlitade leverantörer får tillgång endast i den utsträckning arbetet kräver och ska omfattas av sekretesskyldighet.

12.2 Sekretess gäller inte information som är allmänt känd utan avtalsbrott, redan lagligen känd, självständigt framtagen eller lagligen erhållen från tredje part. Information får lämnas ut i den omfattning som krävs enligt lag eller myndighetsbeslut. Den andra parten informeras i förväg om det är tillåtet.

12.3 Sekretessen gäller under Avtalet och fem år därefter. För personuppgifter som omfattas av Biträdesavtalet gäller dock dess bestämmelser om sekretess utan denna tidsbegränsning. För företagshemligheter gäller sekretessen så länge informationen utgör en företagshemlighet.

12.4 Digitimz får använda Kundens företagsnamn, logotyp, uttalanden eller projekt som marknadsföringsreferens endast efter ett separat skriftligt eller muntligt medgivande från Kunden. Medgivandets omfattning och möjligheten att återkalla det ska framgå av överenskommelsen.

13 Ansvar och ansvarsbegränsning

13.1 Digitimz ansvarar för styrkt direkt skada som orsakats genom Digitimz avtalsbrott eller försumlighet. Utebliven vinst, förväntad besparing och andra indirekta skador ersätts inte. Skäliga kostnader för att återställa data som förlorats genom Digitimz försumlighet betraktas som direkt skada.

13.2 Digitimz sammanlagda skadeståndsansvar gentemot Kunden under varje rullande tolvmånadersperiod är begränsat till ett belopp motsvarande de avgifter som Kunden har betalat för Tjänsten och som avser de tolv månaderna närmast före den skadegörande händelsen. Om Tjänsten har tillhandahållits under kortare tid beräknas ansvarstaket till tolv gånger den genomsnittliga månadsavgiften för denna tid.

13.3 Digitimz utför regelbunden daglig säkerhetskopiering av Kundens data i enlighet med de rutiner som gäller för Tjänsten. Om Kundens data går förlorade till följd av serverhaveri, driftavbrott eller annan teknisk störning ska Digitimz vidta skäliga åtgärder för att återställa uppgifterna från den senast tillgängliga och användbara säkerhetskopian. Digitimz garanterar inte att den data som har registrerats, ändrats eller lagrats efter tidpunkten för den senaste användbara säkerhetskopian kan återställas. Detta begränsar inte Digitimz ansvar enligt detta avsnitt om förlusten beror på Digitimz avtalsbrott eller försumlighet. Digitimz ansvar för övriga skador till följd av dataförlust regleras av ansvarsbegränsningarna i detta avsnitt.

13.4 Ansvarsbegränsningarna i punkterna 13.1–13.2 gäller inte vid uppsåt eller grov vårdslöshet eller i den utsträckning tvingande lag föreskriver annat. Avtalet begränsar inte registrerades rättigheter enligt GDPR eller myndigheters befogenheter. För behandling som omfattas av Biträdesavtalet gäller även dess ansvarsbestämmelser, med företräde enligt punkt 1.4.

13.5 Skadeståndskrav ska framställas skriftligen till den andra Parten senast två månader efter att den skadelidande Parten upptäckt eller borde ha upptäckt skadan. Om kravet inte framställs inom denna tid går rätten till skadestånd förlorad. Den skadelidande Parten ska vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadan.

14 Avtalsbrott och force majeure

14.1 En Part får häva avtalet vid den andra Partens väsentliga avtalsbrott om rättelse inte sker inom 30 kalenderdagar att den avtalsbrytande Parten har mottagit en skriftlig anmodan om rättelse. Vid avtalsbrott som inte kan rättas eller som kräver omedelbart ingripande får hävning ske direkt om förutsättningarna för hävning är uppfyllda. Datahämtning enligt avsnitt 10 ska ändå möjliggöras.

14.2 Digitimz får omedelbart och proportionerligt begränsa Kundens användning av eller åtkomst till Tjänsten vid konkret risk för säkerheten eller olaglig användning. Kunden informeras skyndsamt om skäl och åtgärder. Åtkomst återställs när grunden för begränsningen upphört. Om begränsningen hindrar ordinarie datahämtning ska Digitimz vid behov möjliggöra hämtning på annat säkert och lagligt sätt enligt avsnitt 10.

14.3 En Part är befriad från ansvar för dröjsmål som beror på en extraordinär omständighet utanför Partens skäliga kontroll, som inte rimligen kunnat förutses eller undvikas. Vanliga leverantörsfel eller driftstörningar utgör inte automatiskt force majeure. Den part som åberopar befrielsen ska utan onödigt dröjsmål informera den andra parten om hindret och dess förväntade påverkan samt vidta skäliga åtgärder för att begränsa följderna. Befrielsen omfattar inte Kundens skyldighet att betala för tjänster som redan har tillhandahållits. Om hindret varar mer än 60 kalenderdagar får vardera Parten avsluta den berörda delen av avtalet. Digitimz ska då återbetala den del av Kundens förskottsbetalda avgifter som avser tid då den berörda delen av Tjänsten inte har tillhandahållits.

15 Ändringar meddelanden och tvister

15.1 Digitimz får ändra dessa Allmänna Villkor för att anpassa dem till ändrad lagstiftning, myndighetskrav eller tekniska eller säkerhetsmässiga förändringar i Tjänsten. Väsentliga ändringar av villkoren meddelas skriftligen minst 60 kalenderdagar i förväg med beskrivning av ändringen och dess ikraftträdande. Försämringar tillämpas inte under avtalad bindningstid utan Kundens godkännande. Kunden får avsluta avtalet utan särskild avslutsavgift före ikraftträdandet. Ändringar som får genomföras enligt denna punkt gäller från den meddelade ikraftträdandedagen om Kunden inte har avslutat avtalet dessförinnan. Ändringar som krävs av tvingande lag får göras när lagen kräver det och meddelas så snart som möjligt.

15.2 Meddelanden skickas till Parternas avtalade e-postadresser. Parterna ansvarar för att hålla kontaktuppgifter aktuella. Kunden ska inte behöva bevaka en webbplats för att få kännedom om nya priser eller avtalsvillkor.

15.3 Avtalet regleras av svensk rätt. Tvister med anledning av avtalet ska prövas och slutligt avgöras av svensk allmän domstol, med den domstol som följer av tillämpliga forumregler som första instans.

16 Digitimz kontaktuppgifter

Digitimz AB
Org.nr: 559175-0749
Postadress: Ystadsvägen 171, 276 55 Hammenhög
Telefon: 0411-55 66 50
E-post: info@digitimz.se