

## LEVERANSVILLKOR FÖR AAC GLOBAL AB:S (ACOLAD I NORDEUROPA) WEBBOKNINGSSYSTEM FÖR UTBILDNING

### Om detta dokument

Detta dokument beskriver Acolads språkutbildningstjänster som tillhandahålls av AAC Global Oy eller AAC Global AB (nedan kallade "Acolad i Nordeuropa").

AAC Global Oy och AAC Global AB är en del av Acolad-koncernen (Acolad Group) och använder varumärket Acolad i marknadsföringssyfte.

### 1 Tillämpningsområde

De allmänna villkoren för Acolad i Nordeuropa:s tjänster tillämpas för alla tjänster som Acolad i Nordeuropa tillhandahåller till kunder (nedan kallade "kunden" eller "kunderna") om inte annat skriftligen överenskommits mellan parterna. Villkoren för webbokningssystemet för utbildning omfattar användningen av och informationen som tillhandahålls via bokningssystemet Coachningskalendern på Acolad i Nordeuropa:s hemsida.

### 2 Definitioner

#### 2.1 "Parterna"

refererar till kunden och Acolad i Nordeuropa tillsammans.

#### 2.2 "Tjänsteproduktion"

refererar till leveransen av den utbildningstjänst som utförs av Acolad i Nordeuropa.

#### 2.3 "Webbokningssystemet för utbildning"

refererar till en elektronisk tjänst och applikation som ägs av Acolad i Nordeuropa och som kan användas för att till exempel boka ett 45 minuter långt webbmöte för språk- och kommunikationsutbildning med en lärare från Acolad i Nordeuropa.

#### 2.4 "Bokningsförfrågan"

refererar till kommunikation eller information som skickas av kunden till Acolad i Nordeuropa via webbokningssystemet för utbildning eller portalen och som innehåller information om utbildningsuppdraget.

## 2.5 "Uppdrag"

refererar till en tjänst som levereras till kunden baserat på bokningsbekräftelsen.

## 2.6 "Registrerad bokning"

refererar till ett meddelande eller annan kommunikation som Acolad i Nordeuropa skickat till kunden vari Acolad i Nordeuropa bekräftar innehållet i bokningsförfrågan och leveransschemat för uppdraget. Bekräftelsen av den registrerade bokningen bekräftar orderinnehållet till kunden.

## 2.7 "Avgift"

refererar till kostnaden för den tjänst som offererats via webbokningssystemet för utbildning.

## 2.8 "Allmän bokning"

refererar till en bokningsförfrågan om en tjänst som gjorts via webbokningssystemet för utbildning.

## 2.9 "Paketbokning"

refererar till en bokningsförfrågan som gjorts via en paketversion av webbokningssystemet för utbildning.

## 2.10 "Utbildningstjänst"

refererar till den utbildning som kunden erhåller av en lärare som Acolad i Nordeuropa tillhandahåller.

## 3 Tillhandahållande av tjänster

### 3.1 Förutsättningar för tillhandahållande

Kunden måste förse Acolad i Nordeuropa med den information som är nödvändig för att tillhandahålla tjänsten. Denna information inkluderar, men är inte begränsad till, kundens namn, e-postadress, telefonnummer, arbetsgivare eller avdelning/enhet på företaget, beskrivning av den efterfrågade utbildningen, tid och datum för när bokningen ska tillhandahållas och kontaktuppgifter till en överordnad eller annan person som kan godkänna den registrerade bokningen. De personuppgifter som kunden tillhandahåller hanteras säkert och konfidentiellt och kommer enbart att användas i syfte att leverera tjänsten. Informationen raderas från alla Acolad i Nordeuropa:s register två år efter att den mottagits av Acolad i Nordeuropa. Kunden måste informera Acolad i Nordeuropa om något förändras avseende den information som uppgetts och huruvida detta kommer att påverka leveransen av tjänsten. Kunden är ansvarig gentemot Acolad i Nordeuropa för att säkerställa att informationen som kunden uppger är korrekt, uppdaterad, exakt och tillräcklig.

### 3.2 Allmänna bokningssystemet

Det allmänna bokningssystemet refererar till det webbokningssystem för utbildning som finns allmänt tillgängligt på Acolad i Nordeuropa:s webbplats. En bokningsförfrågan som görs i det allmänna bokningssystemet inkluderar en avgift för tjänsten som måste betalas innan Acolad i Nordeuropa konverterar bokningsförfrågan till en registrerad bokning.

## 3.3 Paketbokningssystemet

Paketbokningssystemet refererar till tillgång till webbokningssystemet för utbildning utan krav på att betala avgiften för tjänsten innan bokningsförfrågan konverteras till en bokningsbekräftelse. Kunden får tillgång till ett överenskommet antal bokningar under en avgränsad giltighetstid. Avtalet om att använda paketbokningssystemet inkluderar, men är inte begränsat till, det totala antalet bokningar som ska vara tillgängliga för kunden, betalningsvillkor för paketbokningssystemet, giltighetsperioden, URL till systemet och avbokningspolicyn.

## 3.4 Order och utförande av tjänster

Kunden beställer tjänsten genom att skicka en bokningsförfrågan om tjänsten till Acolad i Nordeuropa. Denna bokningsförfrågan om tjänsten kan skickas via webbokningssystemet för utbildning eller genom någon annan tillgänglig elektronisk metod. Utifrån bokningsförfrågan skickar Acolad i Nordeuropa en bokningsbekräftelse till kunden rörande leverans av tjänsten. Denna inkluderar som ett minimum detaljer om vad tjänsten innehåller samt leveransschema. Orderbekräftelsen konverterar bokningsförfrågan till en registrering.

## 3.5 Kostnader, avgifter och betalningsvillkor

Om inte annat skriftligen överenskommits mellan parterna är kunden skyldig att betala Acolad i Nordeuropa för de kostnader, avgifter och/eller utgifter som specificeras i webbokningssystemet för utbildning.

För allmänna registreringar måste avgiften för tjänsten betalas omedelbart innan Acolad i Nordeuropa konverterar bokningsförfrågan till en registrerad bokning. Betalningsmetoderna och villkoren tillhandahålls av Checkout, som är den externa leverantören av betalningslösningen. Avgiften för tjänsten anges i euro och kan betalas med betalkort eller Internetbank. Här följer de viktigaste relevanta termerna som rör betalningen i bokningsförfrågan. Betalningsinstitutets fullständiga villkor finner du här (enbart på finska) <https://checkout.fi/verkkokauppiaille/maksuehdot/> och de har företräde framför alla eventuella översättningar.

Checkout är en säker betalningsmetod. Företaget är ett betalningsinstitut vars licens utfärdats av finska Finansinspektionen. Tjänsten tillhandahålls av Checkout Finland Oy (FO-nummer 2196606-6) och Checkout Finland Oy ingår i OP Group.

Betal tjänsten från Checkout levererar din betalning till säljaren (Acolad i Nordeuropa). Om det står Checkout Finland Oy på ditt kontoutdrag eller korträkning från banken så har vi vidarebefordrat din betalning.

Checkout Finland Oy visas som betalningsmottagare och vi vidarebefordrar din betalning till Acolad i Nordeuropa. Från webbokningssystemet för utbildning dirigeras du direkt till din bank för att genomföra en säker betalning.

Checkout visas som betalningsmottagare på kortfakturan och förmedlar kortbetalningen som kunden gjort direkt till säljaren. Kortbetalningen sker säkert via ett säkert betalningsformulär och betalkortsinformationen lagras inte i e-handelssystemen.

För paketbokningar är betalningsperioden fjorton (14) dagar netto från datumet på fakturan för tjänsten. Som standard faktureras den levererade tjänsten från kunden direkt efter avtalet. En fakturaavgift läggs till på alla fakturor som skickas av Acolad i Nordeuropa till kunden. Om en kunds betalning är försenad har Acolad i Nordeuropa rätt att, utöver den försenade betalningen och/eller inkasso- och hanteringskostnader, debitera kunden för ränta för den sena betalningen enligt det aktuella ränteavtalet, med start på fakturans förfallodag. Acolad i Nordeuropa har rätt att avbryta sina åtaganden enligt avtalet om kunden inte betalar sina fakturor i tid.

Om inte annat har överenskommits inkluderar inte avgifterna och/eller priserna som offererats till kunden moms eller annan skatt eller offentlig avgift. Dessa läggs till i betalningarna enligt rådande priser.

Eventuella meddelanden rörande fakturorna måste levereras till Acolad i Nordeuropa inom fjorton (14) dagar från fakturadatum. Eventuella meddelanden som skickas efter denna tidpunkt kommer inte att beaktas. Eventuella justeringar av fakturor kommer att tas med i beräkningen på nästföljande faktura, och om det inte är möjligt kommer Acolad i Nordeuropa att skicka en ny faktura till kunden.

Dagtraktamenten och andra liknande utgifter debiteras kunden separat enligt den aktuella officiella resepolicyen.

### 3.6 Leveranstid

Kunden godkänner leveranstiden för tjänsten genom att skicka en bokningsbegäran till Acolad i Nordeuropa. Acolad i Nordeuropa åtar sig att leverera tjänsten till kunden inom den leveranstid som bekräftats i bokningsbekräftelsen. Acolad i Nordeuropa tar inte på sig ansvaret gentemot kunden för att Acolad i Nordeuropa inte kan starta eller slutföra leveransen av tjänsten på grund av anledningar som inte är hänförliga till Acolad i Nordeuropa.

### 3.7 Godkännande av leverans och defekt i tjänsten

Kunden måste göra sitt bästa för att bidra till att Acolad i Nordeuropa ska kunna tillhandahålla tjänsten på överenskommet sätt.

Leveransen av tjänsten betraktas som godkänd om kunden inte reklamerar tjänsten på grund av fel eller defekter i leveransen av tjänsten inom tio (10) dagar från det att tjänsten levererats. Om kunden inte framför sitt klagomål inom den ovan angivna tiden förlorar kunden rätten att hävda en defekt enligt definitionen nedan.

Om inte annat överenskommits betraktas tjänsten vara defekt om den väsentligt avviker från det som skriftligen avtalats mellan Acolad i Nordeuropa och kunden angående tjänstens egenskaper (hädanefter refererat till som "defekten"). Kunden ska skicka en skriftlig beskrivning av defekten till Acolad i Nordeuropa.

Acolad i Nordeuropa har rätt att korrigera defekten, eller om det inte är möjligt att korrigera tjänstens defekt så har Acolad i Nordeuropa rätt att utföra tjänsten igen på ett sätt som avtalas med kunden. Korrigering av tjänstens defekt är inte tillämpligt för defekter som orsakas av kundens försummelse, slarv, brister eller tillkortakommanden i bokningsförfrågan, eller av åtgärder som strider mot instruktionerna gällande användningen av tjänsten.

Acolad i Nordeuropa:s åtaganden om att korrigera defekten som specificeras i denna klausul utgör Acolad i Nordeuropa:s hela skyldighet vad gäller tjänstens defekt.

### 3.8 Utförande av tjänsten

Acolad i Nordeuropa tillhandahåller tjänster med hjälp av de metoder och processer som Acolad i Nordeuropa själva väljer, och tillämpar god praxis och aktuell lagstiftning i alla tjänstrelaterade åtgärder. Acolad i Nordeuropa har dock rätt att ändra metoden som tillämpas för att producera tjänsterna om det krävs, under förutsättning att tjänsternas innehåll inte ändras i väsentlig omfattning. Acolad i Nordeuropa strävar efter att meddela kunden om eventuella ändringar i så tidigt skede som möjligt. Acolad i Nordeuropa har rätt att använda underleverantörer för att producera tjänsten och tillhandahålla den till kunden. Acolad i Nordeuropa är ansvariga för underleverantörernas arbete liksom för sitt eget. Acolad i Nordeuropa gör allt vi kan för att tjänsterna ska produceras på ett sätt som motsvarar det syfte som kunden angivit i bokningsförfrågan för att säkerställa att resultatet av tjänsten inte har kvalitetsbrister.

## 3.9 Fördrojningar

Om Acolad i Nordeuropa i samband med tillhandahållandet av tjänsten skulle märka att tjänsten inte kan genomföras inom den överenskomna leveranstiden, ska Acolad i Nordeuropa omedelbart informera kunden därom och tillhandahålla en beräkning av den nya leveranstiden.

## 3.10 Avbokningspolicy

En registrerad bokning som utfärdats till kunden är bindande. En registrerad bokning kan avbrytas med hjälp av avbokningslänken i bokningsbekräftelsen.

Om en kund avbokar en allmän registrering mer än 48 timmar före tjänstens överenskomna leveranstid kommer Acolad i Nordeuropa att återbetala avgiften för tjänsten. Återbetalningen görs av Acolad i Nordeuropa:s externa betalningsleverantör, Checkout <<https://checkout.fi/verkkokauppialle/maksuehdot/>>. Om en allmän registrering avbokas av kunden mindre än 48 timmar före tjänstens leveranstid, kommer registreringen att avbokas men kunden måste fortfarande betala avgiften för tjänsten. I avbokningspolicyens 48 timmar räknas enbart vardagar med, och helger är alltså alltid exkluderade.

Om en kund avbokar en paketbokning mer än 24 timmar före tjänstens överenskomna leveranstid, och inget annat överenskommits, kommer Acolad i Nordeuropa att återbetala den registrerade bokningen. Om en paketbokning avbokas av kunden mindre än 24 timmar före tjänstens leveranstid kommer registreringen att avbokas. Antalet tillgängliga token i paketet kommer dock inte att påverkas. Det betalningspliktiga beloppet på fakturan ändras inte. I avbokningspolicyens 24 timmar räknas enbart vardagar med, och helger är alltså alltid exkluderade.

När leveransen av tjänsten redan har påbörjats, eller är i ett sådant skede att leveransen av tjänsten redan har medfört kostnader för Acolad i Nordeuropa, är kunden skyldig att ersätta dessa kostnader eller betala för den andel av arbetet som slutförts innan den registrerade bokningen avbokades.

## 4 Nyttjanderätt och ansvar för tjänsten

### 4.1 Rättigheter till tjänstens innehåll

Kunden beviljas rättigheten att använda det resultat som producerats genom leveransen av tjänsten, efter att kunden har betalat kostnaden för tjänsten till Acolad i Nordeuropa. Om resultatet av tjänsten innehåller material från Acolad i Nordeuropa, har kunden rätt att använda det i samband med leveransen av tjänsten som utförs av Acolad i Nordeuropa. Nyttjanderätten gäller under hela löptiden för avtalet mellan Acolad i Nordeuropa och kunden eller för det enskilda uppdraget, om inte annat skriftligen överenskommits mellan parterna.

När referensmaterial används kommer Acolad i Nordeuropa att respektera de sekretessbestämmelser som finns inkluderade i dessa villkor.

Kunden erhåller inte ägandeskap eller upphovsrätt till programvara och produkter som används i tjänsterna och som har licensierats från en tredje part, eller till vilka kunden erhåller nyttjanderätt från Acolad i Nordeuropa:s underleverantör baserat på ett separat licensavtal eller annat avtal.

Acolad i Nordeuropa och deras partner bibehåller ägandeskap och upphovsrätt till webbbookningssystemet och andra programvarutillämpningar som det refereras till i tjänstbeskrivningarna. Kunden erhåller rätt att använda

webbokningssystemet och de programvarutillämpningar som ingår i det under hela den tidsperiod som tjänsten tillhandahålls. Kunden har inte rätt att överföra, kopiera eller ändra programvarutillämpningarna som används i tjänsten, Acolad i Nordeuropa:s material, lösenord eller andra liknande material utan skriftligt medgivande från Acolad i Nordeuropa.

## 4.2 Ansvar för innehållet i och användningen av tjänsten

Acolad i Nordeuropa ansvarar för att säkerställa att det material som Acolad i Nordeuropa producerar följer lagar och god praxis. Acolad i Nordeuropa är skyldiga att ersätta kunden för sådana förluster som kunden har lidit på grund av att material från Acolad i Nordeuropa inkräktar på en tredje parts upphovsrätt eller patent, affärshemlighet, varumärke eller servicevarumärke och som var gällande vid den tidpunkt då avtalet (hädanefter kallade "immateriella rättigheter") ingicks. Ovanstående skyldighet från Acolad i Nordeuropa:s sida att betala ersättning förutsätter att kunden: (a) omedelbart informerar Acolad i Nordeuropa om anspråket från tredje part, (b) ger Acolad i Nordeuropa möjlighet att bemöta anspråken och kontrollera vilka åtgärder som vidtas för att lösa tvisten, (c) bistår Acolad i Nordeuropa i de åtgärder som vidtas för att lösa tvisten, (d) slutar att använda Acolad i Nordeuropa:s material om Acolad i Nordeuropa så begär.

Ovanstående skyldigheter gäller dock inte vid överträdelser som orsakas av att: (a) Acolad i Nordeuropa:s material eller resultat av tjänsten används på ett sätt som strider mot instruktionerna, eller om kunden använder dem i ett annat sammanhang än det som de producerades för åt kunden, eller (b) det gjorts ändringar eller ytterligare specifikationer av Acolad i Nordeuropa:s material eller resultat av tjänsten som Acolad i Nordeuropa inte skriftligen har godkänt i förväg, (c) kunden förmedlar Acolad i Nordeuropa:s material åtskilt från resultatet av tjänsten för användning av en tredje part, (d) källan eller referensmaterialet eller liknande information, material eller definitioner tillhandahållits av kunden till Acolad i Nordeuropa.

Om det finns giltiga skäl och en rimlig sannolikhet för att anta att Acolad i Nordeuropa:s material eller delar av det kan anses inkräkta på en tredje parts immateriella rättigheter kan Acolad i Nordeuropa, inom skälig tid och efter eget gottfinnande, antingen: (a) på egen bekostnad ersätta Acolad i Nordeuropa:s material eller delar av det med annat material som inte inkräktar på en tredje parts immateriella rättigheter, eller (b) göra sådana ändringar i Acolad i Nordeuropa:s material att det inte längre inkräktar på en tredje parts immateriella rättigheter. Om Acolad i Nordeuropa inte kan utföra någon av de åtgärder som beskrivs under punkt (a) eller (b) ovan, måste kunden till Acolad i Nordeuropa returnera det material från Acolad i Nordeuropa som inkräktar på en tredje parts immateriella rättigheter. Acolad i Nordeuropa:s maximala ansvar gentemot kunden som ett resultat av en sådan överträdelse begränsas till avgiften för tjänsten som kunden betalar till Acolad i Nordeuropa och för vilken Acolad i Nordeuropa:s material har använts.

De villkor som beskrivs under klausul 4.2 utgör hela Acolad i Nordeuropa:s ansvar och de definierar också kundens enda grund för att begära ersättning från Acolad i Nordeuropa för någon överträdelse eller påstådd överträdelse av en tredje parts immateriella rättigheter.

## 4.3 Kundens ansvar för det material som denna har tillhandahållit

Kunden är ansvarig gentemot Acolad i Nordeuropa för att säkerställa att eventuellt material som denna har tillhandahållit till Acolad i Nordeuropa i syfte att producera tjänsterna inte inkräktar på en tredje parts immateriella rättigheter. Om kunden ger ovanstående material (exempelvis programvara och dokumenterande material) till Acolad i Nordeuropa i syfte att producera tjänsterna, åtar sig kunden att hålla Acolad i Nordeuropa skadeslös gentemot alla eventuella anspråk från tredje part och från förluster som orsakas Acolad i Nordeuropa eller ersättning som begärs av tredje part i den händelse skulder och förluster orsakas av en överträdelse av en tredje parts immateriella rättigheter.

## 5 Ändringar som begärs av kunden avseende enskilda uppdrag

Innehåll, schemaläggning och pris för den tjänst som tillhandahålls till kunden på grundval av en allmän registrering baseras på innehållet i den överenskomna registreringen. Om det görs ändringar i information, material eller andra omständigheter som utgör grunden för registreringen, och de inte kan hänföras till Acolad i Nordeuropa eller ligger inom Acolad i Nordeuropa:s ansvarsområde (såsom kundens fel och fördröjningar, schemaändringar som görs av kunden, eller ändringar eller fördröjningar som orsakas av tredje parter), kommer de att betraktas som ändringar av registreringen som medför rättighet att ändra innehåll, schema och pris för registreringen på motsvarande sätt.

## 6 Ändringar som begärs av kunden avseende tjänsten

De ändringar av tjänsten som kunden föreslår ska förhandlas mellan parterna. Om Acolad i Nordeuropa anser att den föreslagna ändringen påverkar det pris som debiteras kunden för tjänsten, eller tjänstens schema eller innehåll, är Acolad i Nordeuropa skyldiga att informera kunden om detta och förhandla om en tilläggsavgift, schemajustering eller andra ändringar av uppdraget.

## 7 Konfidentiell information

"Konfidentiell information" refererar till all information och allt material som kunden och Acolad i Nordeuropa överlämnar till varandra under den tid som tjänsten levereras samt i samband med tjänsten, och: (a) material som är märkt som konfidentiellt eller såsom tillhörande den andra parten (b) material som måste behandlas som konfidentiellt på grund av sina egenskaper och sin karaktär.

Konfidentiell information inkluderar dock inte arbetsresultat eller information som utvecklats i samband med leveransen av tjänsten som: (i) redan var kända för den andra parten vid den tidpunkt då den avslöjades (ii) finns eller kommer att finnas i den offentliga domänen utan att den andra parten har gjort sig skyldig till någon otillbörlig eller vårdslös handling (iii) utvecklats oberoende utan att använda den andra partens konfidentiella information, eller (iv) mottagits från en tredje part som inte är bunden av sekretess och därför inte bryter mot denna förpliktelse.

Ingendera parten får använda eller avslöja den andra partens konfidentiella information till tredje part utan skriftligt förhandsgodkännande från den andra parten. Undantag görs för företagets anställda, representanter och underleverantörer som i samband med uppdraget eller produktionen av tjänsterna behöver erhålla konfidentiell information.

Båda parterna åtar sig att skydda den andra partens konfidentiella information och förvara den på ett säkert sätt. Om inte annat överenskommits ska parterna återlämna varandras konfidentiella information som erhållits. Detta ska ske när avtalet mellan Acolad i Nordeuropa och kunden löper ut. Om det inte är möjligt att återlämna informationen måste den konfidentiella informationen som tillhör den andra parten förstöras. Restriktionerna och förpliktelserna rörande sekretess löper ut två (2) år efter avtalets utgång. Acolad i Nordeuropa har dock rätt att spara kundens konfidentiella information på sina säkerhetskopieringsfiler. Om kunden kräver att konfidentiella uppgifter som finns på säkerhetskopieringsfiler ska förstöras, måste kunden bära kostnaderna som åsamkas Acolad i Nordeuropa i samband med förstörelsen av ovanstående uppgifter.

## 8 Personuppgifter

Kunden accepterar att Acolad i Nordeuropa för att kunna utföra tjänsterna kan få tillgång till personuppgifter om kundens anställda, chefer, kunder eller andra tredje parter som kunden har affärsrelationer med (nedan kallade "kundens

personuppgifter”) och att det kan vara nödvändigt för Acolad i Nordeuropa att behandla kundens personuppgifter och/eller överföra dem till företag inom samma koncern utanför Sverige, dock inte utanför EU/EEG.

Kunden har erhållit alla nödvändiga godkännanden som Acolad i Nordeuropa behöver för att kunna behandla kundens personuppgifter och tillåter Acolad i Nordeuropa att behandla kundens personuppgifter i enlighet med tillämpliga lagar om skydd av integritet och personuppgifter i den utsträckning som krävs för att utföra tjänsterna. Kunden fortsätter att upprätthålla registret över kundens personuppgifter.

Kunden accepterar att Acolad i Nordeuropa och företagen inom samma koncern har rätt att behandla sådana personuppgifter om kundens anställda som Acolad i Nordeuropa anser är nödvändiga för att utföra tjänsten.

## 9 Force majeure

Kunden eller Acolad i Nordeuropa ansvarar inte gentemot den andra parten för förseningar som orsakas av omständigheter som ligger utanför deras rimliga kontroll. Sådana omständigheter innefattar, men är inte begränsade till, följande: brand eller annan olycka, strejk eller arbetsåtgärd, avbrott i telekommunikation eller elförsörjning, krig eller annan våldshandling, olycka eller någon annan handling, förordning, lag eller beslut som utfärdats av en offentlig myndighet eller myndighet (nedan kallad ”grunder för hävning”). Force majeure-villkor som Acolad i Nordeuropa:s underleverantörer utsätts för kommer också att betraktas som grunder för hävning för Acolad i Nordeuropa. Båda parter måste genast underrätta den andra parten om force majeure-villkor uppstår respektive upphör. Om force majeure-villkor råder över mer än två (2) månader har den andra parten rätt att upphäva uppdraget avseende leverans av en tjänst.

## 10 Ansvarsbegränsning

Ingendera parten är ansvarig gentemot den andra parten för följdskador eller indirekta skador, kostnader eller förluster (inklusive förlorad vinst och ersättningsköp). I samtliga förekommande fall är Acolad i Nordeuropa:s ansvar för skadestånd begränsat till det belopp som kunden betalat till Acolad i Nordeuropa för det uppdrag som orsakar skador som kan hänföras till Acolad i Nordeuropa.

Acolad i Nordeuropa är inte heller skyldigt att betala ersättning till kunden för skador orsakade av skäl som kan hänföras till kunden eller tredje part. Acolad i Nordeuropa är inte skyldigt att kompensera för skador som orsakas av orsaker som ligger utanför Acolad i Nordeuropa:s kontroll (t.ex. telekommunikationsproblem, naturfenomen eller liknande). Acolad i Nordeuropa är inte heller skyldigt att betala ersättning för skador, återbetalningar eller andra typer av ersättning som eventuellt betalas av kunden till tredje part.

Ersättning måste begäras av den andra parten inom en (1) månad från det datum då parten upptäckte, eller borde ha upptäckt, den försummelse, åtgärd eller defekt som berättigar till ersättning.

I denna klausul beskrivs i detalj de belopp och den omfattning som gäller för parternas ansvar att betala ersättning.

## 11 Överföring av serviceuppdrag

Parterna har inte rätt att överlåta ramavtalet eller uppdraget till tredje part utan skriftlig tillåtelse från den andra parten. Detta hindrar dock inte att Acolad i Nordeuropa använder en underleverantör på det sätt som beskrivs i klausul 3.5. Acolad i Nordeuropa har dock rätt att överlåta uppdraget till tredje part genom att meddela kunden om att Acolad i Nordeuropa:s verksamhet, eller en del av Acolad i Nordeuropa:s verksamhet som är relevant för tjänsterna, överläts till

en tredje part. Acolad i Nordeuropa har också rätt att överlåta sina kundfordringar baserat på tjänsterna till tredje part, varefter alla betalningar endast betalas till förvärvaren.

## 12 Giltighet för och ändringar av de allmänna villkoren

Acolad i Nordeuropa har rätt att ändra de allmänna villkoren. De ändrade villkoren blir bindande för kunden inom en (1) månad från det datum då kunden skickades ett skriftligt meddelande om de nya allmänna villkoren. Om kunden inte accepterar de nya allmänna villkoren måste kunden informera Acolad i Nordeuropa om detta inom två (2) veckor från det att meddelandet skickades från Acolad i Nordeuropa. I detta fall har kunden rätt att säga upp avtalet mellan Acolad i Nordeuropa och kunden. Om avtalet inte avslutas träder de nya villkoren i kraft två (2) månader efter det att kunden tillkännagav sin vägran.

## 13 Rangordning

I händelse av en skiljaktighet mellan avtalet mellan parterna och dess bilagor så har avtalet företräde framför bilagorna, som också har en angiven inbördes rangordning.

## 14 Giltighet

En leverans som har sin grund i ett uppdrag som inte baseras på avtalet mellan parterna, betraktas som slutförd när tjänsten har levererats till kunden. När leveransen av tjänsten är slutförd är kunden skyldig att betala alla avgifter och kostnader i samband med leveransen av tjänsten.

För tjänster som endast delvis är slutförda eller utförda och för vilka betalningen ännu inte var förfallen vid utgången av det avtal som uppdraget omfattas av, ska kunden betala Acolad i Nordeuropa en del som motsvarar den del av tjänsten som Acolad i Nordeuropa har slutfört.

## 15 Tvistlösning och tillämplig lag

Eventuella tvister mellan parterna som härrör från och orsakas av tillhandahållandet av tjänster ska i första hand lösas genom förhandlingar mellan parterna. Om parterna inte kan nå samförstånd genom förhandlingarna, ska tvisten slutligt avgöras i skiljedomstol där handelskammaren utser en skiljeman. Reglerna för handelskammarens skiljenämnd ska reglera skiljeförfarandet. Jurisdiktionen ska vara Stockholm, och Sveriges lag ska tillämpas för avtal och tillhandahållande av tjänster. Förenta nationernas konvention angående avtal om internationella köp av varor tillämpas inte för avtalet eller tillhandahållandet av tjänsterna.