

Allmänna villkor, Websupport

1. Allmänt

1.1 Dessa villkor reglerar förhållandet mellan Kunden och Loopia AB, org. nr 556633-9304 (nedan kallat Websupport), med avseende på den tjänst Kunden har valt (nedan kallad Tjänsten). Tjänsten kan, beroende på Kundens beställning, inkludera webbhotell, domännamn, Extratjänster och Tredjepartsprodukter eller sådan annan tjänst som Websupport vid var tid erbjuder.

2. Tjänsten

2.1 Innehållet i Tjänsten specificeras i separat orderbekräftelse/faktura.

2.2 Websupport förbehåller sig rätten att ändra omfattningen och innehållet i Tjänsten, eller att upphöra med hela eller del av Tjänsten om det är påkallat av tekniska skäl eller på grund av lag eller annan myndighetsbestämmelse. Kunden har alltid rätt att säga upp Avtalet vid sådan förändring.

2.3 Websupport tillhandahåller support för Tjänsten under abonnemangsperioden via antingen telefon eller epost samt information på Websupports webbplats. Behandlingstiden kan påverkas då vi i vissa fall är beroende av tredje part och kan komma att hänvisas till tredje parts kanaler.

2.4 Kunduppgifter och kundinformation kan komma att lämnas till tredje part där så krävs för att tjänsten ska fungera.

2.5 Domännamn registreras i Kundens namn och innehåller av Kunden. Websupport förbehåller sig dock rätten att stå som administrativ, teknisk och/eller faktureringskontakt för domännamn i den mån Websupport anser det vara nödvändigt.

2.6 Websupport äger rätt att signera alla domännamn som registreras av Websupport för Kunden med säkerhetstillägget DNSSEC. Vill Kunden inte använda detta tillägg kan Kunden själv avaktivera det inne i Websupports kontrollpanel.

2.7 Kunden måste vara minst 18 år för att kunna beställa Tjänsten.

3. Avtalstid för Tjänsten m.m.

3.1 Tjänsten löper enligt den bindningstid (maximalt 24 månader) som Kunden väljer i samband med beställning, med början från det datum bekräftelse har utfärdats av Websupport. Efter att avtalad bindningstid löpt ut äger Kunden rätt att säga upp Avtalet med en (1) månads uppsägningstid. Består Tjänsten av domännamn upphör Tjänsten automatiskt när bindningstiden löper ut, om inte Kunden förnyar domännamnet. Om Avtalet har ingåtts på distans, t.ex. via Internet, har dock Kunden rätt att frånträda Avtalet genom att meddela Websupport detta inom 30 dagar från datumet på orderbekräftelsen.

3.2 Vad som sägs i punkt 3.1 om ångerrätt gäller emellertid inte för tjänsten Domännamn och andra tredjepartsprodukter om Kunden begär att Websupport ska fullgöra Avtalet under ångerfristen eller om Kunden börjar använda tjänsten genom att exempelvis betala förskottsfaktura eller genom inloggning i Websupports kontrollpanel.

3.3 Avtalet upphör genom uppsägning eller genom att betalning för kommande period uteblir. Uppsägning kan med fördel göras genom inloggning i Websupports kontrollpanel.

3.4 Om Kunden önskar ändra abonnemangsperiod ska sådan begäran inkomma till Websupport senast samma dag innevarande abonnemangsperiod löper ut. Eventuellt utestående fakturor ska även vara betalda. Ändring av abonnemangsperiod träder i kraft då Websupport skickat ut faktura med bekräftelse på att ändringen av abonnemangsperioden är verkställd.

3.5 Endera parten har rätt att skriftligen via e-post eller brev säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om (1) den andra parten begär ett väsentligt avtalsbrott och, i den mån rättelse är möjlig, inte vidtar rättelse inom 14 dagar efter skriftlig uppmaning därom med hänvisning till denna bestämmelse, eller (2) part försätts i konkurs eller likvidation, är föremål för ackordsförfarande eller annars uppenbart är på obestånd. Vidare har Websupport rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om det skäligen kan antas att fortsatt spridning av information i Tjänsten strider mot lag eller annan myndighetsförfattning, om Websupport orsakas driftstörningar vilka skäligen kan antas bero på fel eller tekniska störningar

hänförliga till Kunden eller om Kunden missbrukar Websupports support.

3.6 I samtliga fall då Websupport har rätt att säga upp Tjänsten till omedelbart upphörande har Websupport även rätt att stänga av Tjänsten i avvaktan på vidare utredning. Websupport har även rätt att stänga av Tjänsten till följd av polisanmälan, utredning, tvist eller dylikt gällande Tjänsten om Websupport bedömer att detta behövs för att förhindra eventuell fortsatt brottslighet eller att ändringar genomförs som kan försvåra ärendet. Websupport har också rätt att stänga av Tjänsten om Kundens installation är föråldrad eller innehåller säkerhetsbrister. Websupport äger även rätten att uppdatera installationen åt Kunden utan att meddela detta.

3.7 Vid avstängning av Tjänsten har Websupport rätt att informera om detta via Kundens hemsida eller via e-post. Vid återaktivering av Tjänsten kan Kunden debiteras en startavgift.

4. Avgifter för Tjänsten

4.1 Avgifter för Tjänsten utgår i form av förskottsbetalning mot faktura. Betalning ska ske senast 30 dagar efter fakturadatum, dock innan Tjänsten löper ut. Kunden ansvarar för att korrekt OCR-nummer anges vid betalning så att matchning av betalning mot korrekt faktura kan utföras.

4.2 Inför varje ny avtalsperiod skickar Websupport ut minst en faktura för förnyelse om Tjänsten kan och ska förnyas av Websupport. Websupport ansvarar inte för att Tjänsten förnyas om Kunden inte har betalt fakturan för förnyelse innan Tjänsten löper ut och/eller innan förfallodatum på förnyelsefakturan eller inte erlagt full betalning. För det fall Websupport inte kan förnya Tjänsten ansvarar Kunden för förnyelse.

4.3 Websupport har rätt att stänga av Tjänsten om Kunden underlåter att betala i rätt tid eller inte erlagt full betalning, förutsatt att minst en skriftlig betalningspåminnelse eller varning har skickats ut till Kunden, antingen via e-post eller brev. Vid avstängning av Tjänsten har Websupport rätt att informera om detta via Kundens hemsida eller e-post. Vid återaktivering av Tjänsten kan Kunden debiteras en startavgift.

4.4 Kunden ska snarast meddela Websupport om faktura anses felaktig. Har Kunden i tid invänt

mot fakturan och anfört en saklig grund mot debiteringen, ska Websupport bevilja anstånd med betalningen av det tvistiga beloppet. Beviljas anstånd utgår dröjsmålsränta på den del av det tvistiga beloppet som Kunden är skyldig att betala.

4.5 Websupport har rätt att ta ut dröjsmålsränta enligt räntelagen från förfalldagen och tills dess att betalning fullgjorts.

4.6 Avgiftsändring kan endast träda i kraft i samband med ny abonnemangsperiod. Avgiftshöjning förutsätter för sin giltighet att Websupport skickat skriftligt meddelande till Kunden minst en (1) månad i förväg, via e-post eller brev eller genom information på Websupports hemsidor. Avgiftssänkning behöver inte meddelas i förväg.

4.7 Tillfälliga kampanjpriser påverkar inte avgifter för pågående Tjänster.

4.8 Återbetalning av avgifter för domännamn sker inte.

4.9 För det fall Websupport säger upp Tjänsten i förtid på grund av Kundens avtalsbrott enligt punkt 3.5 återbetalas inte inbetald avgift för pågående eller kommande period.

4.10 Tjänst som inte förnyas till följd av utebliven betalning och/eller uppsägning löper ut omedelbart, förutom domännamn, som blir vilande under en karantänperiod upp till 90 dagar innan de avregistreras. Under denna tid kan Kunden återaktivera Tjänsten men en avgift för detta kan tillkomma.

4.11 Felaktiga betalningar från Kunden, såsom överbetalningar, betalningar på krediterad faktura etc., kan återbetalas eller nyttjas för betalning av framtida fakturor på begäran från Kunden. Återbetalningar sker efter överenskommelse med Websupport.

4.12 För det fall Kunden beställer tjänster från Websupports samarbetspartners är Kunden ensam betalningsansvarig för eventuell kostnad hänförlig till sådan tjänst.

5. Överlåtelse av Tjänsten m.m.

5.1 Kunden får överlåta Tjänsten efter

Websupports medgivande. En överlåtelse ska genomföras enligt vid varje tid gällande regler. Information kan hämtas på Websupports hemsida, www.websupport.se. En överlåtelse kan verkställas från det datum då Websupport meddelar Kunden att man har medgivit överlåtelsen. Den frånträdande parten är betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommit innan en överlåtelse har genomförts. Den tillträdande parten är betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommer efter att en överlåtelse har genomförts. Den frånträdande parten är skyldig att reglera eventuella inestående skulder gentemot Websupport innan den tillträdande parten kan överta Tjänsten.

5.2 Kunden får varken helt eller delvis pantsätta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet till annan utan Websupports tillstånd.

5.3 Websupport får överlåta Tjänsten till annat företag som skäligen kan förväntas iakttä de rättigheter och skyldigheter Websupport har gentemot Kunden.

6. Websupports ansvar

6.1 Websupport och/eller anlitad underleverantör har rätt att vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten i Tjänsten om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl, eller på grund av lag, myndighetsbeslut eller beslut fattade av behörig registreringsenhet för relevanta toppdomännamn eller av sådan registreringsenhet utsedd behörig organisation. Ersättning för otillgänglighet under underhåll utbetalas inte.

6.2 Websupport ansvarar för fel i Tjänsten som består i att den inte uppfyller avtalad specifikation. Som fel anses inte obetydliga avvikelser och inte heller inskränkningar i tillgänglighet som Websupport har rätt att göra enligt dessa Allmänna villkor.

6.3 Om Kunden till följd av fel som har orsakats av Websupport inte har kunnat använda Tjänsten har Kunden rätt till nedsättning av den gällande avgiften som svarar mot felets omfattning. Sådan nedsättning ska ske med hänsyn till den tid under vilket felet förelegat i förhållande till den gällande avgiften för Tjänsten. Krav på nedsättning ska framföras skriftligen senast en (1) månad efter det att felet har avhjälpats.

6.4 Websupport ansvarar endast för skador som orsakas genom försummelse av Websupport och

skadeståndsskyldighet ska, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet från Websupports sida orsakat skadan, vara begränsad till direkta förluster till ett sammanlagt belopp motsvarande avgiften för den gällande abonnemangsperioden. Websupport ansvarar inte för indirekt skada såsom utebliven vinst, förlorad omsättning, förlust av information och inte heller för förvanskning av information p.g.a. till exempel tredje parts obehöriga intrång i Websupports datorresurser.

6.5 Den beloppsbegränsning som anges i punkt 6.4 gäller inte i förhållande till Kunden som är att anse som konsument enligt Distans- och hemförsäljningslagen (2005:59).

6.6 Krav på skadestånd skall, för att vara giltigt, framställas skriftligt inom skälig tid efter det att Kunden märkt eller borde märkt grunden för kravet, dock som längst tre (3) år efter skadetillfället.

6.7 Websupport raderar inte kundinformation så länge Tjänsten är aktiv, om inte Kunden skriftligen uttryckt ett önskemål om detta samt styrkt sin identitet. Websupport förbehåller sig dock rätten att av systemtekniska skäl flytta information till annat datamedia. Produktspecifik information raderas dock vid nedgradering eller överlåtelse av Tjänsten. Information som tillhör ett specifikt domännamn raderas dock vid borttagning av ett domännamn i Tjänsten.

6.8 Även om Websupport tillhandahåller backup, finns det ingen garanti för att säkerhetskopieringen fungerar korrekt och att innehållet kommer att vara helt återställt eller formaterats korrekt. Kunden är ensam ansvarig för att anordna separat backup av det data Kunden anser vara av värde för Kunden.

6.9 Från tid till annan kan Websupport sluta stödja delar av Tjänsten (s.k. "End of Life"). När komponenter av Tjänsten kommer till en End of Life, kommer Websupport att ersätta dem med jämförbara komponenter om möjligt. En End of Life är inte ett brott mot Avtalet.

6.10 Websupport hanterar all kundinformation som konfidentiell och i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning. Information om hur Websupport behandlar personuppgifter finns på Websupports sida för dataskydd, <https://www.websupport.se/om-websupport/dataskyddspolicy/> samt regleras i Personuppgiftsbiträdesavtal, Bilaga A.

6.11 Websupport har rätt att ta del av all information som hanteras i Tjänsten för att kunna fullgöra sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtal.

6.12 Om fel eller skada uppkommer för Kunden, eller Websupports övriga kunder eller system, eller om sådant fel eller sådan skada riskerar att uppkomma, har Websupport rätt att vidta åtgärder för undvikande av skada. Websupport äger därvid rätt att åtgärda säkerhetshål i Kundens kod.

6.13 Websupport äger vidare fritt lämna sådan kod och programvara som Websupport skäligen bedömer vara skadlig för Websupport och/eller Websupports kunder eller system till tredje part för analys. Sådan tredje part ska iaktta sekretess. För det fall analys utvisar att koden är skadlig äger Websupport rätt att ta bort denna ur Tjänsten.

6.14 Websupport äger rätt att löpande göra säkerhetskontroller av kundernas tjänster för att minska risk för spridning av skadlig kod och programvara, driftstörningar, eller dylikt.

7. Kundens ansvar

7.1 Kunden ansvarar gentemot Websupport för att information som hanteras inom Tjänsten inte gör intrång i tredjeparts rättigheter eller på annat sätt står i strid mot gällande svensk lagstiftning.

7.2 Kunden förbinder sig att inte nyttja resurser eller söka obehörig åtkomst till Websupports eller anlitad underleverantörs system, vilka inte är avsedda för Kunden, att inte heller på annat sätt agera i strid mot gällande lagstiftning vid sin användning och/eller registrering av Tjänsten samt att inte sprida datavirus eller någon annan form av skadlig kod.

7.3 Kunden åtar sig att använda Tjänsten på ett sätt som upprätthåller säkerheten för Websupports tjänster och nätverk, t.ex. genom uppladdning av programvara som har visat sig vara säker, installation av patchar, och att inte dela lösenord.

7.4 När information kan lämnas av utomstående användare på webbsidor som omfattas av Tjänsten är Kunden ansvarig för att ha sådan uppsikt över informationen att fortsatt spridning förhindras enligt vad som krävs enligt gällande lagstiftning.

7.5 Kunden ansvarar för att sexuellt explicit information inte förekommer på webbsidor som

omfattas av Tjänsten. Domännamn som omfattas och administreras av Tjänsten får heller inte peka på, vidarebefordras till eller på annat sätt relateras till sexuellt explicit material.

7.6 Kunden ansvarar för att de domännamn som läggs in och administreras under Tjänsten tillhör Kunden.

7.7 Kunden ska alltid ha korrekt, uppdaterad information registrerad hos Websupport som kan identifiera Kunden. Det ska av webbsidorna klart framgå vilken fysisk eller juridisk person som ansvarar för sidornas publicering.

7.8 Kunden förbinder sig att alltid ha en giltig e-postadress till behörig kontaktperson hos Kunden registrerad i Tjänsten. Denna e-postadress används av Websupport för viktiga meddelanden avseende Tjänsten.

7.9 Kunden bekräftar de skyldigheter som ICANN eller annan toppnivåregistrar ålägger Websupport som ombud för registrering av domännamn. Kunden bekräftar vidare att toppdomänregistrar kommer att hållas skadeslösa för alla krav som är hänförliga till domännamn som registrerats under de här toppdomännamnen. Websupport ska aldrig hållas ansvarig för överföring, nedstängning eller annat som påverkar domäntjänsten och som krävs enligt de villkor som ICANN, eller annan toppdomänregistrar, stipulerar.

7.10 Kunden kan delegera drift av webbutformning, uppdatering etc. till annan fysisk eller juridisk person. Detta begränsar dock inte Kundens ansvar enligt Avtalet.

7.11 Kunden accepterar Bilaga A som personuppgiftsbiträdesavtal för alla Tjänster som Kunden nyttjar.

7.12 Kunden ansvarar för eventuell integrering av de gränssnitt Websupport tillhandahåller för hantering av data, såsom FTP, e-postsystem, databasaccess, API och liknande. Websupport ansvarar ej för uppkomna fel i integrationen härrörande underhåll, driftstörningar eller andra händelser som påverkar Kundens integration.

8. Ändringar i Avtalet

8.1 Websupport har rätt att vidta ändringar av eller göra tillägg till dessa allmänna villkor med ikraftträdande en (1) månad efter att de nya

allmänna villkoren har meddelats Kunden. Om Kunden inte godkänner ändring eller tillägg som är till nackdel för Kunden har Kunden rätt att senast tre (3) månader efter sådant meddelande skriftligen säga upp Avtalet med verkan från den dag då ändringen skulle ha trätt ikraft. Websupport äger rätt att göra ändringar och tillägg som inte är till Kundens nackdel eller där sådan nackdel är av ringa betydelse för Kunden. Sådana ändringar träder ikraft en (1) månad efter det att sådan ändring offentliggjorts. Vidare äger Websupport rätt att omedelbart göra ändringar i enlighet med 7 kap. 12 § 3 st. LEK om ändringen är (1) till kundens fördel eller (2) av rent administrativ karaktär utan negativ konsekvens för Kunden. Detsamma gäller om ändring är nödvändig för att avtalsvillkoren ska vara förenliga med nationell rätt eller unionsrätt.

9. Övrigt

9.1 Tvist angående tolkningen eller tillämpningen av Avtalet ska avgöras av svensk domstol enligt svensk rätt.

9.2 Tvist mellan Kunden och tredje part i anledning av registrerade domännamn hanteras i enlighet med den, vid var tid gällande policy som fastställs av respektive registry. Websupport tillämpar ICANNs vid var tid gällande Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy ("UDRP"). Websupport erbjuder inte administrativa tjänster eller assistans utöver de skyldigheter som Websupport har med anledning av respektive registreraravtal och/ eller ombudsavtal.

9.3 Om part förhindras att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet på grund av omständighet som part inte kunnat råda över, såsom blixtnedslag, pandemi, arbetskonflikt, allmän knapphet på transporter, varor eller energi, eldsvåda, beslag, myndighetsbestämmelser samt fel eller försening i tjänst från underleverantör på grund av omständighet som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation. Har Avtalets fullgörande till väsentlig del förhindrats under längre tid än en månad på grund av ovan angiven omständighet, har vardera parten rätt att utan ersättningsskyldighet skriftligen frånträda Avtalet.

Bilaga A - Personuppgiftsbiträdesavtal

mellan

Personuppgiftsansvarig: "Kunden"

och

Personuppgiftsbiträde: Websupport AB

Organisationsnummer: 556633-9304

Etableringsland: Sverige

Med "Personuppgiftsbiträdet" avses Websupport för tjänsterna angivna i Websupports Allmänna Villkor, 1 Allmänt. Med Personuppgiftsansvarig avses Kunden. Websupports kontaktperson för allmänna frågor om avtalet samt Websupports behandling av personuppgifter redovisas på <https://www.websupport.se/om-websupport/dataskyddspolicy/>.

A1. Inledning

A1.1 Båda Parterna bekräftar att de undertecknade har fullmakt att ingå detta personuppgiftsbiträdesavtal ("Avtal") som är en integrerad del av det/de tjänsteavtal som tecknats mellan Parterna ("Tjänsteavtalet"). Detta Avtal reglerar Behandlingen av Personuppgifter med anledning av vid var tid gällande Tjänsteavtal.

A1.2 Websupport agerar i enlighet med Websupports Privacy Statement som finns tillgänglig på <https://www.websupport.se/om-websupport/dataskyddspolicy/>.

A2. Definitioner

A2.1 Definitionen av Personuppgifter, Särskilda kategorier av Personuppgifter (Känsliga Personuppgifter), Behandling av Personuppgifter, Registrerad, Personuppgiftsansvarig och Personuppgiftsbiträdet är densamma som används i gällande dataskyddslagstiftning, inklusive den allmänna dataskyddsförordningen (GDPR - General Data Protection Regulation), gällande i detta Avtal samt i Europa från den 25 maj 2018 samt vid varje tidpunkt gällande nationell kompletterande lagstiftning, tillsammans nedan kallat "Gällande Personuppgiftslagstiftning".

A2.2 I denna bilaga benämns Personuppgiftsansvarig som "Kunden" eller

"Parten", Personuppgiftsbiträdet som "Websupport" eller "Parten" och kollektivt som "Parterna".

A3. Omfattning

A3.1 Avtalet reglerar Websupports Behandling av Personuppgifter på uppdrag av Kunden och beskriver hur Websupport ska säkerställa dataskydd, genom tekniska och organisatoriska åtgärder enligt Gällande Dataskyddslagstiftning.

A3.2 Syftet med Websupports Behandling av Personuppgifter på uppdrag av Kunden är att uppfylla åtaganden enligt Tjänsteavtalet.

A3.3 Detta Avtal har företräde framför eventuella motstridiga bestämmelser om Behandling av Personuppgifter i Tjänsteavtal eller i andra avtal som ingåtts mellan Parterna.

A4. Websupports skyldigheter

A4.1 Websupport får endast Behandla Personuppgifter på uppdrag av och i enlighet med Kundens dokumenterade instruktioner. Genom att ingå detta Avtal instruerar Kunden Websupport att Behandla Personuppgifter på följande sätt:

- i) endast i enlighet med gällande lag,
- ii) för att uppfylla alla förpliktelser enligt Tjänsteavtal,
- iii) som vidare specificerat genom Kundens normala användning av Websupports tjänster och
- iv) på så sätt som anges i detta Avtal.

Vad som ovan anges ger också tillämpning vid överföring av personuppgifter till tredje land.

A4.2 Websupport har ingen anledning att tro att det finns lagstiftning som förhindrar att Websupport följer de ovan angivna instruktionerna. Websupport ska, efter att ha blivit medveten om det, informera Kunden i de fall Kundens instruktioner eller behandling, enligt Websupport, strider mot gällande dataskyddslagstiftning.

A4.3 De kategorier av Registrerade och Personuppgifter som omfattas av Behandling i detta Avtal framgår i detta dokument.

A4.4 Websupport ska säkerställa konfidentialitet, integritet och tillgänglighet av Personuppgifter enligt Gällande Personuppgiftslagstiftning. Websupport ska genomföra systematiska, organisatoriska och tekniska åtgärder för att säkerställa en lämplig säkerhetsnivå, med hänsyn tagen till den senaste tekniken och implementationskostnader i förhållande till den risk som Behandlingen innebär, och typen av Personuppgifter som ska skyddas.

A4.5 Websupport ska bistå Kunden med lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder, så långt det är möjligt med hänsyn tagen till typ av Behandling och den informationen som är tillgänglig för Websupport, för att uppfylla Kundens skyldigheter enligt gällande dataskyddslagstiftning avseende förfrågningar från Registrerade och allmänt dataskydd enligt dataskyddsförordningen artikel 32-36.

A4.6 Om Kunden behöver information om säkerhetsåtgärder, dokumentation eller annan information om hur Websupport Behandlar Personuppgifter, och sådana förfrågningar innebär mer information än den standardinformation som tillhandahålls av Websupport för att följa gällande dataskyddslagstiftning som Personuppgiftsbiträde, och det innebär mer arbete för Websupport, kan Websupport debitera Kunden för sådana ytterligare tjänster.

A4.7 Websupport och dennes personal ska säkerställa konfidentialitet av Personuppgifter som Behandlas under detta Avtal. Detta villkor gäller även efter att Avtalet upphört att gälla.

A4.8 Websupport ska, genom att skyndsamt och utan onödigt dröjsmål meddela Kunden, göra det möjligt för Kunden att uppfylla de rättsliga krav som gäller för information till relevanta dataskyddsmyndigheter och Registrerade rörande personuppgiftsincidenter.

A4.9 Vidare ska Websupport, i den utsträckning det är praktiskt möjligt och lagligt, meddela Kunden om; i) förfrågningar om utlämnande av Personuppgifter som erhållits från en Registrerad ii) förfrågningar från myndigheter, exempelvis Polisen, om utlämnande av Personuppgifter.

A4.10 Websupport får inte svara direkt på förfrågningar från Registrerade utan medgivande från Kunden. Websupport får inte delge innehåll rörande Avtalet till myndigheter som Polisen,

inklusive Personuppgifter, med undantag för vad som är lagstadgat, exempelvis genom domstolsbeslut eller liknande beslut.

A4.11 Websupport har inte kontroll över huruvida och hur Kunden väljer att använda sig av eventuella tredjepartsintegrationer via Websupports API, via direkt databaskoppling eller liknande. Ansvaret för sådana integrationer med tredje part åligger uteslutande Kunden. Websupport är inte ansvarig såsom Websupport för eventuell behandling av Personuppgifter genom sådan tredjepartsintegration.

A5. Kundens skyldigheter

A5.1 Genom att underteckna detta Avtal bekräftar Kunden att Kunden:

- vid användning av de tjänster som tillhandahålls av Websupport enligt Tjänsteavtal, Behandla Personuppgifter i enlighet med kraven i gällande dataskyddslagstiftning,
- har rättslig grund att Behandla och utlämna de aktuella Personuppgifterna till Websupport (inklusive eventuella underbiträden som Websupport använder),
- är ensamt ansvarig för riktigheten, integriteten, innehållet, tillförlitligheten och lagenligheten av de Personuppgifter som lämnats till Websupport,
- har uppfyllt alla eventuella obligatoriska krav och skyldigheter att anmäla hos eller få tillstånd från relevanta myndigheter för Behandlingen av Personuppgifter,
- har fullgjort sina skyldigheter att tillhandahålla relevant information till Registrerade avseende Behandling av Personuppgifter enligt Gällande Personuppgiftslagstiftning,
- instämmer i att Websupport har lämnat garantier avseende implementeringen av tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som är tillräckliga för att skydda Registrerades integritet och Personuppgifter,
- vid användning av de tjänster som tillhandahålls av Websupport under Tjänsteavtal inte överför några Känsliga Personuppgifter, eller uppgifter som rör fällande domar i brottmål och överträdelse till Websupport. Sker sådan överföring

kan inte Websupport hållas ansvarig för felaktig behandling av dessa Känsliga Personuppgifter,

- ska upprätthålla ett uppdaterat register över de typer och kategorier av Personuppgifter som denne Behandlar.

A6. Användande av underbiträden och överföring av data

A6.1 Som en del av leveransen av tjänster till Kunden enligt Tjänsteavtal och detta Avtal, kan Websupport använda sig av underleverantörer i rollen underbiträde. Sådana underbiträden kan vara systerbolag till Websupport eller externa underleverantörer (tredje part) inom eller utanför EU. Websupport ska säkerställa att underleverantörer genom avtal samtycker till att åta sig ansvar som motsvarar de skyldigheter som anges i detta Avtal.

A6.2 Nuvarande underleverantörer med tillgång till Personuppgifter publiceras på Websupports Privacy-websida <https://www.websupport.se/om-websupport/dataskyddspolicy/> vilka genom detta Avtal har accepterats som underbiträden av Kunden.

A6.3 Kunden kan när som helst begära en fullständig översikt och mer detaljerad information om de underleverantörer som är involverade i leverans av tjänsten enligt Tjänsteavtalet.

A6.4 Om underleverantörerna finns utanför EU ska Websupport säkerställa att överföring sker enligt Gällande Personuppgiftslagstiftning. Kunden ger härmed Websupport behörighet och befogenhet för att säkerställa lämpliga rättsliga grunder för överföring av Personuppgifter utanför EU på Kundens uppdrag, t ex genom att för Kundens räkning underteckna EU-standardavtalsklausuler.

A6.5 Kunden ska underrättas rörande ändringar av underleverantörer som behandlar personuppgifter via <https://www.websupport.se/om-websupport/dataskyddspolicy/>. Om ny underleverantör bevisligen inte efterlever gällande dataskyddslagstiftning och underleverantören fortsatt inte efterlever gällande dataskyddslagstiftning, efter att Websupport har fått rimlig tid på sig att säkerställa att underleverantören efterlever regelverket, kan Kunden säga upp Avtalet. Sådan uppsägning kan innebära rätt att säga upp Tjänsteavtal, helt eller delvis, enligt de uppsägningsklausuler som finns i respektive Tjänsteavtal. En viktig del av sådana bedömningar

ska vara i vilken mån underleverantörens Behandling av Personuppgifter är en nödvändig del av de tjänster som tillhandahålls enligt Tjänsteavtal. En ändring av underleverantör ska inte i sig betraktas som ett brott mot Tjänsteavtal.

A6.6 Genom att underteckna detta Avtal accepterar Kunden att Websupport använder sig av underleverantörer på så sätt som beskrivs ovan.

A7. Säkerhet

A7.1 Websupport har åtagit sig att tillhandahålla en hög säkerhetsnivå i sina produkter och tjänster. Websupport tillhandahåller säkerhetsnivån genom organisatoriska, tekniska och fysiska säkerhetsåtgärder, i enlighet med kraven på informationssäkerhet som beskrivs i dataskyddsförordningen artikel 32. Vidare syftar det interna dataskyddsramverk Websupport använder till att skydda konfidentialitet, integritet, korrekthet och åtkomst av Personuppgifter. Följande åtgärder är av särskild betydelse i detta avseende:

- Klassificering av Personuppgifter för att säkerställa genomförandet av säkerhetsåtgärder som motsvarar riskbedömning.
- Utvärdering av användning av kryptering och pseudonymisering som riskreducerande faktorer.
- Begränsning av tillgång till Personuppgifter till de som behöver tillgång för att fullgöra skyldigheterna i detta Avtal eller Tjänsteavtal.
- Användande av system som upptäcker, återställer, förhindrar och rapporterar personuppgiftsincidenter.
- Genomförande av säkerhetsanalyser för att bedöma kvaliteten i nuvarande tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda Personuppgifter, med beaktande av kraven i gällande dataskyddslagstiftning.

A8. Revisionsrättigheter

A8.1 Kunden har rätt att genomföra årlig revision av Websupport uppfyllande av villkoren i Avtalet. Om lagstiftningen kräver det kan Kunden begära revisioner oftare. Då Websupport tjänster är fleranvändarmiljöer ger Kunden Websupport befogenhet, att av säkerhetsskäl, bestämma att revision ska utföras av en neutral tredjepartsrevisor

som Websupport väljer.

A8.2 Om det begärda revisionsområdet är upptaget i en ISAE-, ISO- eller liknande granskningsrapport som utförts av en kvalificerad tredjepartsrevisor inom de föregående tolv månaderna, och Websupport bekräftar att det inte finns några kända väsentliga förändringar i de åtgärder som granskats, accepterar Kunden denna granskningsrapport istället för att begära en ny revision av åtgärder som redan granskats.

A8.3 Om Kunden inte accepterar den av Websupport valda neutrala tredjepartsrevisorn, kan Kunden tillsammans med Websupport välja en annan neutral tredjepartsrevisor.

A8.4 Kunden står för eventuella kostnader som uppstår i samband med begärda revisioner. Hjälpen från Websupport som överstiger standardtjänsten som tillhandahålls av Websupport och/eller Websupports underleverantörer för att följa gällande dataskyddslagstiftning, kommer att debiteras.

A9. Varaktighet och uppsägning

A9.1 Detta Avtal är giltigt så länge som Websupport Behandlar Personuppgifter på uppdrag av Kunden enligt gällande Tjänsteavtal.

A9.2 Avtalet upphör automatiskt när Tjänsteavtalet upphör att gälla. När Avtalet upphör kommer Websupport att radera eller återlämna Personuppgifter som Behandlas på uppdrag av Kunden, i enlighet med gällande klausuler i respektive Tjänsteavtal. Om inte annat avtalats skriftligen ska kostnaden för sådana åtgärder baseras på; i) timtaxa för Websupports tid och ii) komplexiteten i den begärda processen.

A9.3 Websupport kan behålla Personuppgifter efter att Avtalet har upphört, i den utsträckning det krävs enligt lag, med samma typ av tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som beskrivs i detta Avtal.

A10. Ansvar

A10.1 Ansvaret för överträdelse av villkoren i detta avtal, ska regleras av ansvarsklausuler i respektive Tjänsteavtal mellan Parterna. Detta gäller även för eventuella överträdelser som begåtts av Websupport underleverantörer.

A11. Tillämplig lag och jurisdiktion

A11.1 Detta Avtal är underkastat tillämplig lag och den jurisdiktion som anges i respektive Tjänsteavtal mellan Parterna.

A12. Kategorier av Personuppgifter och Registrerade

A12.1 Då Websupports tjänster medger att Kunden Behandlar godtyckligt data inom tjänsterna är det inte möjligt att generellt redovisa de kategorier av Registrerade och Personuppgifter som omfattas av Behandling. Denna information åligger Kunden att registrera.

A12.2 Kunden får inte överföra några Känsliga Personuppgifter till Websupport. Sker sådan överföring kan inte Websupport hållas ansvarig för felaktig behandling av dessa Känsliga Personuppgifter. Känsliga Personuppgifter definieras i Gällande Personuppgiftslagstiftning, dvs:

- ras eller etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse,

- uppgifter om hälsa,

- uppgifter om en persons sexualliv eller sexuell läggning,

- medlemskap i fackförening,

- genetiska uppgifter eller biometriska uppgifter för att entydigt identifiera en fysisk person

A12.3 Inte heller får Kunden överföra personuppgifter som rör fällande domar i brottmål och överträdelser.

A13. Översikt över nuvarande underleverantörer

A13.1 Aktuella underleverantörer till Websupport som har tillgång till Kundens Personuppgifter redovisas på <https://www.websupport.se/om-websupport/dataskyddspolicy/>