



# Allmänna villkor

## ALLMÄNNA VILLKOR FÖR TYSK-SVENSKA HANDELSKAMMARENS SERVICE AB GILTIGA PER DEN 25 MAJ 2018

### 1. TILLÄMPLINGSOMRÅDE

- 1.1. Dessa allmänna villkor ("Allmänna villkor") gäller samtliga tjänster som Tysk-Svenska Handelskammarens Service AB, org.nr 556115-0847, ("TSHK") tillhandahåller Kund ("Kund"). TSHK och Kunden kallas härnäst efter enskilt för "Part" och gemensamt för "Parter".
- 1.2. TSHK är ett helägt dotterbolag till Deutsch-Schwedische Handelskammer / Tysk-Svenska Handelskammaren, org.nr 802000-6667, ("DSHK") och tillhandahåller dess tjänster. Därmed är TSHK avtalspart i förhållande till Kunden vid samtliga tjänster som inom ramen för uppdraget tillhandahålls i förbindelse med DSHK.
- 1.3. Enligt bestämmelserna i DSHK:s stadgar kan TSHK inte tillhandahålla tjänster till konsument. Kunden bekräftar vid orderläggning att Kunden inte sluter avtalet som konsument.
- 1.4. Särskilt överenskomna villkor gäller före dessa Allmänna villkor. Avvikande villkor som Kunden gör gällande mot TSHK är endast bindande om de i varje enskilt fall avtalats i skriftlig form. Som "skriftlig form" räknas varje kommunikation eller dokumentation i form av brev eller e-postmeddelande.

### 2. TJÄNSTER

- 2.1. TSHK utför de i varje enskilt fall avtalade tjänster omsorgsfullt och i överensstämmelse med för tjänsten gällande rätt.
- 2.2. För att kunna säkerställa en effektiv hantering och kommunikation kommunicerar TSHK vid fullgörandet av avtalade tjänster även genom e-postmeddelanden och annan elektronisk kommunikation via webben. TSHK vidtar lämpliga åtgärder för att utforma dessa processer så säkert som möjligt. Trots dessa säkerhetsåtgärder kan TSHK inte lämna garanti för säkerheten vid denna överföringsform och ansvarar därför inte för skada som orsakas genom den elektroniska kommunikationen. Kunden anses vara införstådd med denna form av kommunikation och därmed förbundna risker såvida Kunden inte uttryckligen och i skriftlig form däremot invänder.
- 2.3. TSHK väljer vilka medarbetare som ska vara delaktiga i tjänstens utförande och kan när som helst byta ut medarbetare eller involvera andra medarbetare. Därutöver äger TSHK rätt att anlita extern underleverantör för fullgörandet av uppdraget, som t.ex. systemoperatörer eller konsult.



### 3. KUNDENS SKYLDIGHETER

- 3.1. Kunden är skyldig att åt TSHK tillhandahålla samtliga dokument och annan information som krävs för att avtalad tjänst ska kunna fullgöras. Informationen ska vara fullständig och korrekt och tillhandahållas senast vid den tidpunkt som avtalats i varje enskilt fall eller i god tid att tjänsten kan utföras inom ramen för normal arbetstid och under beaktande av gällande tidsfrister. Sådan information innefattar särskilt även de uppgifter TSHK behöver för att uppfylla sina skyldigheter enligt lagen (2009:62) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism ("penningtvättslagen") och andra av lagstiftaren ålagda skyldigheter samt för att kunna kontrollera om en intressekonflikt föreligger (se punkt 14 nedan).
- 3.2. Vidare är Kunden förpliktad att utan dröjsmål meddela TSHK om varje ändring av en omständighet eller uppgift som har betydelse för tjänstens fullgörande. Kunden svarar ensam för granskningen avseende riktigheten och fullständigheten av överlämnad dokumentation och information. Oavsett detta informerar TSHK Kunden om fel eller ofullständiga uppgifter uppmärksammas.

### 4. KUNDENS MATERIAL OCH DOKUMENT

- 4.1. Om TSHK ej längre behöver Kundens originaldokument och material kan Kunden, på uppmaning av TSHK, avhämta dokument och material hos TSHK. På Kundens begäran ombesörjer TSHK att de på Kundens risk skickas genom tredje man eller att de förstörs. Kostnad som uppkommer i samband härmed kan TSHK debitera Kunden.
- 4.2. Kunden får förfoga över och för överenskommet syfte använda arbetsresultat som TSHK inom ramen för uppdraget genererat för Kunden. TSHK har ingen skyldighet att lämna ut använd programvara, beräkningar etc. TSHK ansvarar inte för användning som går utöver vad som avtalats. TSHK äger upphovsrätten samt annan immateriell rätt till av TSHK genererat arbetsresultat. Kunden får inte, utöver överenskommet syfte, sprida eller på annat sätt göra arbetsresultatet åtkomligt för tredje man.

### 5. BRISTANDE MEDVERKAN

TSHK är inte skyldig att prestera avtalsenligt om Kunden inte fullgör sin skyldighet att medverka eller hamnar i dröjsmål vad gäller emottagandet av den tjänst TSHK levererar. I sådant fall har TSHK dessutom rätt att efter skälig, ytterligare frist säga upp avtalet med omedelbar verkan. I varje fall äger TSHK rätt att kräva ersättning för kostnader och skada som bristen på medverkan eller dröjsmålet orsakat. TSHK ansvarar inte för Kundens skada till följd av brist på medverkan, dröjsmål eller uppsägning.



## 6. BETALNING

- 6.1. I första hand gäller den ersättning som skriftligen avtalats för det enskilda uppdraget. I de fall ersättningen inte särskilt avtalats gäller de priser som TSHK vid tidpunkten för uppdragets tilldelande sedvanligen tillämpar för sådan tjänst som uppdraget avser.
- 6.2. I regel avtalar TSHK såväl fast pris som debitering per timme. Om TSHK lämnar uppskattning av förväntad omfattning utgör det inte en överenskommelse om maxbelopp.
- 6.3. Vid debitering per timme debiteras varje påbörjad kvart. Kostnaden för tjänst debiterad per timme kan öka till följd av olika faktorer som inte ligger inom TSHK:s kontroll, som t.ex. dröjsmål vid kontakt med myndighet eller tredje man, otillräcklig eller otydlig information från Kundens sida osv.
- 6.4. Förutom sådan ersättning som omnämns ovan kan TSHK även begära ersättning för utgifter och kostnader i samband med tjänstens fullgörande, som t.ex. avgifter eller resekostnader.
- 6.5. TSHK förbehåller sig rätten att kräva förskottsbetalning.
- 6.6. Samtliga priser anges exklusive moms.

## 7. PRISJUSTERINGAR

TSHK äger vid varje tidpunkt rätt att justera avtalat pris inom ramen för allmän ändring av priser och kostnader eller om uppdragets omfattning ändras, exempelvis till följd av ändrad föreskrift i lag, genom skriftligt meddelande till Kunden. Vid varje annan prisändring gäller punkt 19 i dessa Allmänna villkor.

## 8. FAKTUERING

TSHK fakturerar enligt bestämmelser i lag och vad som avtalats i det enskilda fallet. Såvida inget annat avtalats sker fakturering månadsvis, varvid fakturan skickas med e-post. Kunden är skyldig att ange referensperson, rätt fakturamottagare, rätt faktureringsadress, momsregistreringsnummer och en e-postadress dit fakturan kan skickas. För fakturering genom brevöversändelse debiterar TSHK en faktureringsavgift om SEK 50 per faktura.

## 9. FÖRFALLOTID OCH DRÖJSMÅL MED BETALNING

- 9.1. Såvida inget annat avtalats förfaller fakturerat belopp till betalning 20 dagar efter fakturadatum. Betalning ska erläggas utan avgift och utan avdrag till TSHK:s konto som anges på fakturan.
- 9.2. Efter förfalldagen debiterar TSHK dröjsmålsränta enligt lag. För betalningspåminnelse debiterar TSHK en påminnelseavgift med lagstadgat belopp.
- 9.3. TSHK har vidare rätt att innehålla sina prestationer, även sådana av andra avdelningar eller inom ramen för andra uppdrag, till dess att Kund som är i dröjsmål erlägger betalning. TSHK har dessutom rätt att i förekommande fall göra uttag från Kundens tillgodohavanden på klientmedelskontot med ett belopp som motsvarar det belopp som förfallit till betalning, se punkt 10.3 och 10.4. Detta påverkar inte TSHK:s rätt att utnyttja inkassotjänster.



- 9.4. Om Kunden inte erlägger betalning efter påminnelse äger TSHK dessutom rätt att säga upp samtliga avtal som har slutits med Kunden, även sådana som har ingåtts med andra avdelningar eller inom ramen för andra uppdrag, med omedelbar verkan.

## 10. KLIENTMEDEL

- 10.1. TSHK tillhandahåller för vissa tjänster ett särskilt bankkonto för anförtrodda medel (klientmedelskonto). I vilken omfattning klientmedelskonto ska användas fastställs genom överenskommelse i det enskilda fallet.
- 10.2. Kunden har rätt att kräva överföring av sitt tillgodohavande på klientmedelskonto genom skriftligt meddelande till TSHK. Detta påverkar inte TSHK:s rätt till skälig handläggningstid och till innehållande av prestationer till följd av obetalda fordringar (se punkt 9.3 ovan). TSHK har dessutom rätt att utbetala tillgodohavanden som inte behövs för utförandet av uppdraget till Kunden. Kunden är skyldig att på TSHK:s begäran meddela ett konto för återbetalning av tillgodohavanden.
- 10.3. TSHK har rätt att erhålla täckning för sina förfallna obetalda fordringar Kunden är skyldig genom kvittning mot Kundens tillgodohavande på klientmedelskontot. Dessförinnan underrättar TSHK Kunden skriftligen om förestående kvittning.
- 10.4. Samtidigt har TSHK även panträtt i Kundens tillgodohavande på klientmedelskontot. TSHK får realisera panträtten genom kvittning mot sin fordran. I förekommande fall ska därvid uppkommet överskott kvarstå som Kundens tillgodohavande.
- 10.5. TSHK kan endast utge betalning till tredje man, som t.ex. Kundens anställda eller myndighet, om motsvarande belopp i tillräckligt god tid i förväg har inkommit på klientmedelskontot. Kunden ansvarar sålunda för att betalningen inkommer i rätt tid och med erforderligt belopp på klientmedelskontot. TSHK kan inte förskotta eller på annat sätt tillhandahålla egna medel. TSHK ansvarar inte för skada Kunden eller tredje man gör gällande som orsakas av otillräcklig eller försenad insättning av medel på klientmedelskontot.
- 10.6. Tillgodohavande på klientmedelkontot är inte räntebärande.

## 11. IDENTIFIERING OCH PERSONUPPGIFTER

- 11.1. I vissa fall är TSHK enligt penningtvättslagen skyldig att inhämta och granska vissa uppgifter om juridiska och berörda fysiska personers identitet samt genomförda transaktioner och i förekommande fall vidarebefordra dessa uppgifter till ansvarig myndighet.
- 11.2. TSHK är under vissa omständigheter även skyldig att lämna uppgifter till ansvarig skattemyndighet avseende Kundens momsregistreringsnummer och värdet på den utförda tjänsten.
- 11.3. TSHK följer även övriga lagstadgade bestämmelser samt övriga av myndighet eller domstol ålagda förpliktelser att lämna uppgifter.
- 11.4. TSHK ansvarar aldrig för direkt eller indirekt skada som åsamkas Kunden i samband därmed.



## 12. SKYDD AV PERSONUPPGIFTER

- 12.1. TSHK är personuppgiftsansvarig för personuppgifter som lämnas av eller inhämtas från Kund i samband med avtal eller uppdrag, om inte TSHK behandlar uppgifterna för Kundens räkning, i vilket fall TSHK är personuppgiftsbiträde (se nedan punkt 12.3). TSHK kan komplettera uppgifterna genom inhämtning av information från externa källor såsom privata och offentliga register. TSHK behandlar personuppgifter i enlighet med TSHK:s [integritetspolicy](#).
- 12.2. I TSHK:s [integritetspolicy](#) finns ytterligare information kring hantering och skydd av personuppgifter samt den berörda personens relaterade rättigheter. För att göra dessa rättigheter gällande eller vid frågor kan TSHK kontaktas per e-post till [gdpr@handelskammer.se](mailto:gdpr@handelskammer.se).
- 12.3. Om det är Kund som är personuppgiftsansvarig för personuppgifter och TSHK är personuppgiftsbiträde ska ett personuppgiftsbiträdesavtal ("PUBA") upprättas mellan Parterna. Har Parterna inte ingått ett särskilt PUBA ska det PUBA som finns tillgängligt på TSHK:s webbsida [under denna länk](#) tillämpas som PUBA mellan Parterna.

## 13. SEKRETESS

- 13.1. Parterna är förpliktade att inte röja konfidentiell information om motparten eller om uppdraget för tredje man, såvida inte skriftligt samtycke från motparten har inhämtats dessförinnan. Varje information oavsett slag som inte är eller blir allmänt känd eller meddelas Parten av tredje man anses som konfidentiell.
- 13.2. Den i punkt 13.1 nämnda förpliktelsen gäller inte om informationen röjs för att uppdraget ska kunna fullgöras. TSHK är särskilt befogad att röja konfidentiell information i erforderlig omfattning till myndighet, organisation, avtalspart eller underleverantör, som t.ex. systemoperatör eller konsult.
- 13.3. Undantaget från sekretess är vidare varje röjande av konfidentiell information för att uppfylla förpliktelse enligt lag, yrkesregler eller andra juridiska regler, se även punkt 11, eller på uppmaning från behörig myndighet eller domstol. Samma sak gäller när befogade intressen ska tillvaratas gentemot t.ex. försäkringsbolag eller juridiskt ombud.
- 13.4. TSHK äger dessutom rätt att röja konfidentiell information till DSHK och dess dotterbolag som i sin tur inte röjer konfidentiell information för tredje man.
- 13.5. Vidare får TSHK syftande till kvalitetssäkring och certifiering göra konfidentiell information tillgänglig för branschorganisationer som TSHK är medlem i, såsom t.ex. *Srf konsulterna*.

## 14. INTRESSEKONFLIKT

- 14.1. Innan TSHK kan tillhandahålla tjänst till Kund prövar TSHK om tjänsten står i motsättning till dess stadgar eller stadgarna för DSHK och att ingen intressekonflikt föreligger av annat skäl. En intressekonflikt av annat skäl kan särskilt föreligga om befintlig affärsrelation hindrar att TSHK



utför tjänsten ojävt åt Kunden. Intressekonflikt anses även föreligga vid misstanke enligt penningtvättslagen.

- 14.2. TSHK förbehåller sig därför rätten att tillhandahålla tjänsten först och endast när ingen intressekonflikt föreligger. Vid intressekonflikt kan och måste TSHK avsäga sig uppdragets genomförande eller i förekommande fall med omedelbar verkan säga upp eller frånträda slutet avtal.
- 14.3. TSHK befrias från varje förpliktelse enligt avtalet genom den skriftliga underrättelsen om uppsägning eller frånträddande på grund av intressekonflikt, varvid Kunden saknar rätt att göra gällande skadeståndskrav på denna grund.
- 14.4. Till följd av den sekretess som tillförsäkrats alla Kunder och partners eller som gäller enligt lag, kan i regel inga närmare uppgifter om bakgrunden till intressekonflikten lämnas ut.

## 15. AVTALETS UPPHÖRANDE

### 15.1. Uppsägning

- 15.1.1. Såvida inget annat har avtalats, kan båda Parter säga upp avtal om tjänst som utförs löpande med iakttagande av följande uppsägningstider.
  - tjänst som betalas månadsvis ska sägas upp senast tre månader innan månadsskifte,
  - tjänst som betalas kvartalsvis ska sägas upp senast tre månader innan kvartalsskifte,
  - tjänst som betalas årligen ska sägas upp senast tre månader innan avtalsårets slut.
- 15.1.2. TSHK förbehåller sig rätten att avtala viss minsta löptid för avtal.
- 15.1.3. TSHK:s betalningsanspråk enligt avtalet kvarstår tills uppsägningsfristen löpt ut. I de fall ingen prestation utförs eftersträvar TSHK att minimera Kundens kostnad genom att i förekommande fall kreditera Kunden insparade utgifter i form av avdrag från faktureringsbeloppet. TSHK är dock inte skyldig att tillämpa detta förfarande.

### 15.2. Uppsägning med omedelbar verkan

- 15.2.1. Om någon Part väsentligen eller upprepat bryter mot avtalet äger motparten rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan. Väsentligt brott mot avtalet på Kundens sida är särskilt följande:
  - Kunden fullgör inte sina skyldigheter enligt punkt 3 eller fullgör dem inte i rätt tid.
  - Kunden bryter på annat sätt mot avtalet, mot bestämmelse som gäller enligt lag, kollektivavtal eller övriga bestämmelser som framgår bl.a. av rättspraxis, myndigheters allmänna råd och i Sverige gällande sedvänja som t.ex. god sed på arbetsmarknaden, eller mot anvisning som utfärdats av myndighet eller domstol eller om Kunden uppmanar TSHK till sådant brott.
  - Kunden uppträder gentemot TSHK:s eller DSHK:s medarbetare på ett sätt som är oetiskt, kränkande eller i övrigt olämpligt.
- 15.2.2. Efter Kundens uppmaning respektive uppsägning har TSHK rätt att vidta rättelse av avtalsbrottet inom tio arbetsdagar innan uppsägningen träder i kraft.



- 15.2.3. TSHK har även rätt till uppsägning med omedelbar verkan av de övriga skäl som anges i detta avtal (särskilt i punkterna 5, 9.4, 14.2 och 19.3).
- 15.2.4. TSHK har vidare rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om utförandet av tjänsten innebär att anseendet för TSHK, DSHK eller något av deras dotterbolag riskerar att skadas.
- 15.2.5. TSHK har dessutom rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om i Kundens bolag fler än hälften av bolagets andelsägare ändras eller mer än hälften av andelarna i bolaget byter ägare (Change of Control). Kunden är skyldig att underrätta TSHK utan dröjsmål om sådan omständighet i förväg, senast dock när den inträffar.
- 15.2.6. Varje uppsägning kräver skriftlig form.
- 15.2.7. Medlemskapet i DSHK påverkas inte av uppsägningen av avtalet och ska i förekommande fall sägas upp separat.

## 16. AVTALETS UPPHÖRANDE VID INSOLVENS OSV.

Avtalet upphör att gälla med omedelbar verkan vid Kundens obestånd eller överskuldsättning, om konkursförfarande eller skuldsanering för Kunden har inletts eller om sådan omständighet riskerar att inträffa. Kunden är skyldig att underrätta TSHK om sådan omständighet utan dröjsmål.

## 17. TSHK:S ANSVAR

- 17.1. TSHK svarar endast för direkt skada som orsakas av vårdslöshet och som inte rättats inom skälig tid efter Kundens skriftliga uppmaning. TSHK svarar inte i något fall för indirekt skada, som t.ex. utebliven vinst, förlust av goodwill eller annan följdskada.
- 17.2. TSHK är endast ersättningsskyldig för faktisk skada. Särskilt ska tredje mans prestation (exempelvis ersättning från försäkringsbolag) avräknas från skada som görs gällande.
- 17.3. TSHK ska aldrig utge ersättning för skada överstigande fem miljoner SEK (5 000 000 SEK). Answarets omfattning utökas i förekommande fall inte genom rätt till prisavdrag eller likartade följder. TSHK ansvarar inte för böter eller viten.
- 17.4. Krav på skadestånd ska göras gällande i skriftlig form utan dröjsmål, dock senast två år efter att den skadebringande handlingen eller underlåtenheten begicks.
- 17.5. Ovan nämnda ansvarsbegränsning gäller inte skada som TSHK orsakat genom grov vårdslöshet eller uppsåt. Likaså påverkas inte ansvar enligt tvingande lagstiftning.
- 17.6. Kunden är skyldig att vidta lämpliga åtgärder för att förebygga skadehändelse eller för att begränsa skada. Skyldighet att begränsa skada innebär särskilt att vidta lämpliga och tillräckliga försvarsåtgärder mot krav eller fordran från tredje man. TSHK har därvid rätt att på egen hand föra erforderliga förhandlingar med berörd myndighet eller annan tredje man eller att lämna förslag på lämpliga försvarsåtgärder. Kunden ska underrätta TSHK om vidtagna skadebegränsande åtgärder samt krav mot tredje man i god tid och i tillräcklig omfattning.



- 17.7. TSHK:s ansvarsdel ska minskas motsvarande vad som i förekommande fall ligger inom tredje mans ansvar. Härvid ska tredje mans ansvarsbegränsning inte beaktas.

## 18. FORCE MAJEURE

- 18.1. Parternas skyldighet till avtalsenlig prestation ska förklaras vilande om en Part hindras i sin fullgörelse genom omständighet utom Partens kontroll ("force majeure") (exempelvis störning inom telekommunikationsnät eller elektricitet, strejk eller annan stridsåtgärd, brand eller olycksfall, krig, terrorattack, naturkatastrof, lagändring osv.). Till force majeure räknas även datavirus och hackerangrepp som inte kunde förhindras genom vidtagande av rimliga motåtgärder.
- 18.2. Om sådan omständighet är stadigvarande, bortfaller skyldigheten att prestera enligt avtalet och i förekommande fall ska fullgjorda prestationer återgå till presterande Part.
- 18.3. För att befrias från skyldighet till avtalsenlig prestation, oavsett om befrielsen är kortvarig eller stadigvarande, ska hindrad Part utan dröjsmål och i möjligaste mån underrätta motparten om orsaken till och bedömd varaktighet för hindret.
- 18.4. Vad som sägs ovan påverkar inte Parts rätt att innehålla betalning (detentionsrätt) eller att frånträda avtalet. Denna bestämmelse begränsar endast Parts rätt att kräva fullgörelse, prisavdrag och skadestånd.

## 19. ÄNDRING AV AVTALSVILLKOR OCH ALLMÄNNA VILLKOR

- 19.1. Ändring av avtalet mellan TSHK och Kunden är endast giltig om båda Parter bekräftar ändringen i skriftlig form.
- 19.2. TSHK förbehåller sig rätten att ändra Allmänna villkor från tid till annan. Ändring som meddelas under löpande avtal träder i kraft vid angiven tidpunkt eller 14 dagar efter underrättelsen.
- 19.3. Kunden har rätt att i skriftlig form invända mot väsentliga och för Kunden nackdelaktiga ändringar. I sådant fall har TSHK rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet vid tidpunkten när ändringen träder i kraft, dock senast inom tio arbetsdagar efter att invändningen har tagits emot. Detta påverkar inte vad som gäller enligt punkt 7 (prisjustering).

## 20. ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

Kundens överlåtelse av slutet avtal till tredje man kräver TSHK:s i förväg lämnat skriftligt godkännande.

## 21. LAGVAL OCH LAGA FORUM

För avtalet gäller svensk lag med uteslutande av bestämmelserna i FN:s internationella köplag (CISG). TSHK:s säte är uppfyllelseort för förpliktelser enligt avtalet. Eventuell tvist ska slutligt avgöras av allmän domstol med Stockholms tingsrätt som första instans.





## 22. SPRÅK

Dessa Allmänna villkor finns på svenska, tyska och engelska. Rättsligt bindande är endast den svenska versionen. Övriga versioner är endast avsedda som information.

## 23. BESTÄMMESESGILTIGHET

- 23.1. Skulle någon bestämmelse i avtalet med Kunden eller dessa Allmänna villkor befinnas eller bli helt eller delvis ogiltig, påverkar detta inte övriga bestämmelsers giltighet.
  - 23.2. Part som gör gällande att viss bestämmelse är ogiltig ska inom skälig tid till motparten lämna motsvarande meddelande med uppmaning att förhandla om giltig och rimlig reglering som ersätter den ogiltiga bestämmelsen på sådant sätt att det mellan Parterna avsedda ekonomiska syfte fortfarande uppfylls i största möjliga mån.
-