

ALLMÄNNA VILLKOR OCH INTEGRITETSPOLICY

Dessa villkor gäller mellan Användaren och PLAYipp när Användaren använder någon av produkterna PLAYipp Manager, appen Mobile View eller någon produkt eller tjänst som PLAYipp direkt har tillhandahållit till Användaren.

PLAYipp tar fram molnlösningar för informationsstyrning till bildskärmar och mobiltelefoner. PLAYipp erbjuder också tjänster så som design och utvecklingstjänster

Uppdateringar till dessa Allmänna villkor och integritetspolicy publiceras på www.playipp.com.

De Allmänna villkoren och Integritetspolicyen uppdaterades senast 2018-05-23.

1. DEFINITIONER

Följande termer nedan har angiven innebörd:

”**Mediaspelare**” är PLAYipp mediaspelare eller mediaspelarmjukvara

”**Licens**” innebär rätt att koppla ihop en mediaspelare med programvaran samt ger tillgång till programvaran, uppdatering och support för mediaspelaren samt uppdatering och support av programvaran.

”**Programvara**” betyder den programvara tillika molnlösning till vilken kunden får tillgång genom en eller flera licenser.

”**Användaren**” Den som använder PLAYipp tjänster och Programvara

”**Avtal**” Syftar på detta avtal, Allmänna villkor och integritetspolicy.

1. ALLMÄNT OM MEDIASPELARE

- 1.1 För Mediaspelare som kräver anslutning till internet åligger det användaren att tillse att det finns fungerande nätverksanslutning samt att mediaspelaren är korrekt inställd för att få tillgång till internet.
- 1.2 För Mediaspelare som levereras till Användaren lämnar PLAYipp garanti för fabrikations- eller kvalitetsbrister som inte uppstått på grund av omständigheter som beror på Användaren eller yttre påverkan. För mediaspelare uppgår garantitiden till två (2) år från första leveranstillfället. För övrig Hårdvara gäller tillverkarens garantier för respektive produkt.
- 1.3 Om Användaren reklamerar fel eller brist i en mediaspelare inom garantitiden ska mediaspelaren felanmälas till PLAYipp för felsökning och reparation. Om det konstateras att spelaren inte går att reparera ska kunden erhålla en ersättningsspelare.

- 1.4 Den service som beskrivs i punkt 2.3 ovan är PLAYipps enda åtagande i fråga om fel eller brist i mediaspelare och sådana fel eller brister ska alltså inte påverka den eller de licensavgifter som Användaren ska betala för Programvaran.

2. ALLMÄNT OM PROGRAMVARAN

2.1 PLAYipp ska:

- a) från överenskommen startdag bistå vid uppstart av Programvaran och tillhandahålla Programvaran till Användaren med de servicenivåer som anges för Programvaran i de allmänna villkoren. Ett bistående av uppstart täcks in om någon form av manual, hjälpcenter eller mailsupport finns tillgänglig för Användaren;
- b) i övrigt tillhandahålla Programvaran på ett fackmannamässigt sätt;
- c) tillhandahålla support avseende användning av Programvaran enligt Avtalet;
- d) rätta fel i Programvaran i enlighet med dessa avtalsvillkor, samt
- e) se till att Programvaran uppfyller gällande lagkrav.

3. ANVÄNDARENS ÅTAGANDEN

Användaren ska:

- a) lämna PLAYipp de uppgifter som behövs för installation av Mediaspelaren och uppstart av Programvaran om PLAYipp begär detta, granska handlingar och meddela beslut samt i övrigt fortlöpande lämna de upplysningar som PLAYipp begär för att PLAYipp ska kunna genomföra sina åtaganden enligt de allmänna villkoren;
- b) Innehålla den nätverksanslutning, utrustning och programvara som krävs för nyttjande av Programvaran, samt att Användaren har tillgång till de övriga tjänster som krävs för att nyttja Programvaran;
- c) Säkerställa att Användarens data är (i) fri från virus, trojaner, maskar eller annan skadlig programvara eller kod, (ii) i överenskommet format, samt (iii) på annat sätt inte kan skada eller inverka negativt på PLAYipps system eller Programvaran.

4. ANVÄNDARENS ANVÄNDNING AV TJÄNSTEN

- 4.1 Användaren får en icke-exklusiv rätt att använda tillhandahållna mediaspelare, licenser och Programvara enbart i Användarens egen verksamhet.
- 4.2 Användaren får inte kopiera, dekompilera eller på annat sätt ändra tillhandahållna mediaspelare eller Programvara i annan utsträckning än vad som är tillåtet enligt lag eller låta annan än Användarens egna

användare nyttja mediaspelare eller Programvaran. Användaren får inte överlåta eller sublicensiera sina rättigheter.

- 4.3 Användaren är ansvarig för att ange vilka som är behöriga att använda Programvaran samt hålla PLAYipp uppdaterad om antalet behöriga användare av Programvaran.

5. FEL OCH BRISTER I PROGRAMVARAN

5.1 Föreligger fel i Programvaran, ska PLAYipp avhjälpa felet utan dröjsmål och utan kostnad för Användaren. Om Användaren inte kan nyttja Programvaran på avtalat sätt på grund av fel i Programvaran, ska Användaren ha rätt till skälig nedsättning av licensavgiften för Programvaran under perioden från felets uppkomst och under den tid felet varar, dock högst motsvarande 100 procent av den sammanlagda licensavgiften för de månader som felet varade.

5.2 PLAYipp ansvarar inte för fel som orsakas av:

- a) Användarens användning av Programvaran på annat sätt än som framgår av aktuell dokumentation, PLAYipps anvisningar eller de allmänna villkoren;
- b) virus eller andra utifrån kommande angrepp;
- c) fel eller brister i mediaspelare (där PLAYipps enda ansvar framgår av punkt 2.2 ovan); eller
- d) omständighet som Användaren ansvarar för.

6. ÄNDRINGAR I TJÄNSTEN

6.1 PLAYipp får företa ändringar i Programvaran eller hur Programvaran tillhandahålls utan föregående underrättelse till Användaren.

7. BEGRÄNSNING AV ÅTKOMST TILL TJÄNSTEN

7.1 PLAYipp har rätt att stänga av eller begränsa åtkomsten till Programvaran om tillhandahållandet av Programvaran medför allvarlig skada eller risk för allvarlig skada för PLAYipp. PLAYipp får i samband med det inte vidta åtgärder på annat sätt än vad som är försvarligt under omständigheterna.

7.2 PLAYipp ska underrätta Användaren snarast möjligt om begränsning av åtkomsten till Programvaran.

7.3 Utan att påverka servicenivåerna, har PLAYipp rätt att vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till Programvaran om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl. PLAYipp ska utföra sådan åtgärd skyndsamt och på ett sådant sätt att störningarna begränsas. PLAYipp ska meddela Kunden inom skälig tid före sådan åtgärd.

8. TILLGÄNGLIGHET FÖR SUPPORT OCH PROGRAMVARA

8.1 PLAYipp Manager

- a) Programvaran ska vara tillgänglig för Användaren under minst 99,5% av den totala tiden under en kalendermånad.
- b) PLAYipp har rätt att undanta följande från tillgängligheten på programvaran:
 - (i) Planerade servicefönster eller påkallat servicefönster som kommunicerats till Användaren minst en vecka innan tillfället eller annat avbrott på begäran av Användaren eller med Användarens godkännande.
 - (ii) Avbrott orsakade av Användaren eller tredje part som Användaren ansvarar för.
 - (iii) Avbrott orsakade av Användarens programvara eller system.
 - (iv) Omständighet enligt punkt 18.1 nedan.
- c) Beräkning av tillgänglighet baseras på total avbrottsstid (A), operationell tid (OT) samt undantagen tid (UT) enligt punkten 11.1b) ovan. Tillgängligheten beräknas enligt följande formel:

$$\text{Tillgänglighet \%} = \frac{\text{OT}-\text{A}}{\text{OT}-\text{UT}} \times 100$$

8.2 SUPPORT

- a) Användaren har tillgång till telefonsupport, mailsupport samt PLAYipp hjälpcenter under supportens öppettider. Användaren informeras om supportens öppettider i hjälpcentret som hittas på PLAYipp hemsida www.playipp.com.
- b) Supporten är stängd alla helgdagar som enligt lagen (1989:253) om allmänna helgdagar utgör helgdagar, lördagar, julafton, nyårsafton, dag före röd dag och midsommarafton, samt enligt information från PLAYipp som förmedlas genom Programvaran, PLAYipps hemsida eller PLAYipps hjälpcenter.
- c) Användaren kan lämna in supportärenden till PLAYipp via PLAYipp-hjälpcenter samt skicka in supportärenden till supportmailen som förmedlas via hjälpcentret i PLAYipp Manager.
- d) Användaren kan lämna in supportärenden genom att ringa in till PLAYipp Support på supportnumret som förmedlas via hjälpcentret i PLAYipp Manager
- e) Följande SLA-nivåer gäller för ett supportärende från Användaren till PLAYipp som har mottagits på gällande mailadress enligt punkten 11.2c) eller gällande supportnummer enligt punkten 11.2d):

Tid till första respons (first response): inom 24 timmar*

Total lösningstid (solution time): inom 40 timmar*

*beräknas under supportens öppettider enligt punkten

11.2a)

Även de villkor för tillgängligheten som finns under punkten 11.2a) gäller.

- f) Kunds specifika SLA-tider gäller från och med att Användaren har fått en skriftlig bekräftelse från PLAYipp att PLAYipp mottagit supportärendet. Det är endast under supportens öppettider som SLA-nivåerna gäller och beräknas.
- g) Den totala lösningstiden är den tid som PLAYipp aktivt jobbar med supportärendet och som innebär att PLAYipp inte har ställt några frågor till Användaren som inte har besvarats av Användaren..
- h) Användaren ska starta om Mediaspelaren och mjukvara, uppdatera Mediaspelaren och mjukvara, ändra Mediaspelare eller mjukvara samt vara behjälplig i så stor utsträckning som möjligt om PLAYipp support anser att detta behöver utföras för att avhjälpa problemet eller hjälpa till med felsökning.
- i) Supporten har rätt att nyttja kundens data inklusive namn, telefonnummer, bilder, mailadress och all övrig data som finns på kundens konto vid felsöknings eller supportärenden där detta krävs för att förmedla en lösning till Användaren .

9. ERSÄTTNING, AVGIFTER OCH BETALNINGSVILLKOR

- 9.1 PLAYipp fakturerar licensavgifter för nyttjande av Programvaran i förväg.
- 9.2 PLAYipp har rätt att kontrollera att det antal licenser som Användaren faktureras för inte understiger det faktiska antalet registrerade Mediaspelare eller Användare i Programvaran. Om antalet registrerade användare eller licenser av Programvaran överstiger antalet fakturerade användare eller licenser för den period som kontrollen gäller har PLAYipp rätt att i efterhand och utan begränsning i tid fakturera mellanskillnaden. I förekommande fall ska Användaren betala mellanskillnaden i förhållande till faktiskt antal användare eller licenser.
- 9.3 Betalningsvillkoret är 30 dagar om inget annat avtalats.
- 9.4 Uppsägning av licens ska ske senast 3 månader innan förnyelsedatum om inte annat avtalats.

10. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

- 10.1 PLAYipp äger samtliga immateriella rättigheter till Programvaran och de programvaror som ingår i den.
- 10.2 PLAYipp ansvarar, och ska hålla Användaren skadeslös, för att Användarens nyttjande av

Programvaran inte gör intrång i tredje mans upphavs-, patent- eller annan immateriell rättighet.

10.3 PLAYipps åtagande enligt denna punkt 10 gäller om:

- a) PLAYipp utan oskäligt dröjsmål, dock senast två (2) veckor från det att Användaren fick kännedom om det påstådda intrånget skriftligen underrättas av Användaren om framförda anspråk eller väckt talan; och
- b) Användaren har använt Programvaran i enlighet med Avtalet.

10.4 Vid ett påstående om intrång har PLAYipp rätt att på egen bekostnad överta tvisten och föra talan för Användaren. PLAYipp får då, så långt det är lagligt möjligt och efter samråd med Användaren, bestämma över försvaret mot sådan talan och föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning.

10.5 Om intrång slutgiltigt visar sig föreligga eller om det är sannolikt att sådant intrång föreligger och villkoren i punkt 13.3 i övrigt är uppfyllda, ska PLAYipp på egen bekostnad och enligt Användarens önskemål:

- a) tillförsäkra Användaren den rätt som har inskränkts genom intrånget så att Programvaran kan nyttjas obehindrat; eller
- b) ersätta eller vidta de tekniska och andra ändringar i programvara, material eller liknande som är erforderliga för att försäkra att intrång enligt ovan inte längre föreligger och att Användaren därigenom kan nyttja Programvaran i enlighet med Avtalet.

10.6 Om Användaren avser visa information eller informationsflöden från tredje part genom Programvaran för Användaren ändamål ska Användaren inhämta skriftligt medgivande från sådan tredje part. Om Användaren inte har inhämtat sådant medgivande ska Användaren hålla PLAYipp skadeslös från samtliga krav från den tredje parten.

11. ANVÄNDARENS DATA

Användaren äger samtliga rättigheter till Användarens data. Användaren ansvarar för att hanteringen av Användarens data inom Programvaran inte gör intrång i tredje mans rätt eller på annat sätt står i strid med gällande lagstiftning.

12. PERSONUPPGIFTER

Användaren är personuppgiftsansvarig och PLAYipp är personuppgiftsbiträde för personuppgifter som behandlas inom ramen för Programvaran eller tjänster som PLAYipp erbjuder.

12.1 PLAYipp samlar information om Användaren när Användaren eller en representant för Användarens organisation registrerar sig i PLAYipp Programvara, får

tillgång till Användarens konto eller när Användaren loggar ut. Den samlade informationen innehåller Användarens namn, e-postadress, telefonnummer och allmän information om organisationen Användaren representerar. All information som PLAYipp samlar in samlas in för att PLAYipp ska kunna erbjuda sina fulla tjänster och Programvara.

12.2 PLAYipp har rätt att behandla Användarens personuppgifter för att uppfylla PLAYipp avtal med Användaren. Personlig information är information som kan vara direkt eller indirekt hänförlig till en person. Utöver detta lagrar PLAYipp automatiskt information från Användarens dator och webbläsare, inklusive Användarens IP-adress, programvaru- och hårdvaruinformation och den begärda webbsidan.

12.3 När Användaren använder PLAYipp programvara eller tjänster, har kontakt med PLAYipp support- eller visar visst visningsinnehåll från PLAYipp, samlas viss information om Användaren och sparas automatiskt i PLAYipp-serverns loggar eller i PLAYipp tredjeparts supportsystem. Loggdata kan innehålla följande:

- Information om hur Användaren använder vår tjänst eller Programvara, till exempel Användarens sökfrågor.
- Information om telefoni, till exempel Användarens telefonnummer, den uppringande partens nummer, vidarekopplingsnummer, samtalslängder, information om sms-routing och samtalstyper.
- Alla telefonsamtal till PLAYipp support registreras och spelas in och kan användas för att få bakgrundsinformation till att kunna lösa eller arbeta med en supportförfrågan.
- När Användaren kontaktar PLAYipp lagras vi Användarens meddelanden för att direkt eller senare kunna hjälpa Användaren med ett problem eller ge information om våra tjänster.
- Information om händelser på en mediaspelare så som, krascher, systemaktivitet, hårdvaruinställningar, webbläsartyp, webbläsarspråk, datum och tid för Användarens begäran och referensadress.-
- Spårningskakor (cookies) som kan identifiera Användarens webbläsare.

12.4 Det är möjligt att ladda upp personligt identifierbara fotografier och andra medier till PLAYipp Programvara, och alla uttalanden om personligt identifierbar information i detta avtal täcker även denna media, om inget annat anges.

12.5 Användaren har rätt att lämna in ett klagomål hos en tillsynsmyndighet. I Sverige är Datainspektionen tillsynsmyndighet.

13. ANVÄNDANDE AV INFORMATION

13.1 Den information som PLAYipp samlar in från Användaren kan användas till att:

- Ge Användaren tillgång till sitt personliga konto.
- Skräddarsy Programvaran eller tjänsterna till Användarens person eller Användarens personliga behov.
- Förbättra PLAYipp tjänster och Programvara
- Förbättra PLAYipp kundtjänst och Användarens behov av hjälp
- Kontakta Användaren via e-post och / eller via telefon
- Skicka ut nyhetsbrev

14. ÄGA INFORMATION

14.1 Användaren som skapat eller äger sitt konto i Programvaran äger den personligt identifierbara informationen, foton och andra medier som samlas in via PLAYipp Programvara eller tjänster. Användarens personligt identifierbara information kommer inte att säljas, bytas ut, överföras eller delas till någon annan organisation eller Användare utan Användarens uttryckliga samtycke.

14.2 Vid uppsägning av PLAYipp Programvara eller tjänst kommer all kontoinformation och data göras oåtkomligt för Användaren och PLAYipp-personalen så snabbt som möjligt. Den faktiska datan och loggar över åtgärder som gjorts i Användarens konto lagras i minst 180 dagar innan de tas bort permanent, detta för att kunna uppfylla förfrågningar ställda från brottsbekämpningsorganisationer.

15. Tredje part

15.1 PLAYipp säljer inte, handlar eller på något annat sätt överför personligt identifierbar information till externa parter. Detta inkluderar inte betrodda tredje parter som är nödvändiga för att tillhandahålla PLAYipp Programvara eller tjänster, med kravet att dessa parter är överens om att hålla all information konfidentiell.

15.2 Data från PLAYipp Programvara och tjänster lagras endast inom EU / ESS.

15.3 PLAYipp anser att det är nödvändigt att dela information för att undersöka, förebygga eller stoppa olagliga aktiviteter, misstänkta bedrägerier, situationer som riskerar en persons fysiska säkerhet, brott mot användningsvillkoren eller andra situationer där detta krävs av lagen.

15.4 Icke-personlig information som regleras av svensk lag, PUL, kan frivilligt vidarebefordras till externa parter, för statistik, marknadsföring eller andra användningsområden.

16. INFORMATIONSSÄKERHET

PLAYipp genomför en stor mängd säkerhetsåtgärder för att skydda Användarens personliga information. Alla PLAYipp tjänster och Programvara använder kryptering för att säkerställa säkerheten när data skickas via Internet.

Endast anställda som behöver personlig identifierbar information för att kunna hjälpa Användaren, eller enligt de punkter som listas under punkt 13.1, kan få tillgång till den personligt identifierbara informationen. Servrarna som används för att lagra den personligt identifierbara informationen är inrymda i en säker miljö.

17. COOKIES

PLAYipp använder cookies för att underlätta användningen av PLAYipp tjänster och Programvara, ge autentisering av registrerade användare och identifiera upprepade besök. Dessutom förbättrar cookies användarupplevelsen genom att lagra användarinställningar.

18. SAMSTÄMMIGHET

Genom att använda PLAYipp tjänster och Programvara accepterar Användaren implicit PLAYipp Allmänna villkor och integritetspolicy. Användaren har rätt att återkalla sitt samtycke till PLAYipp behandling av Användarens personuppgifter när som helst. Om Användaren inte accepterar denna integritetspolicy måste Användaren omedelbart sluta använda PLAYipp tjänster och Programvara.

19. ANLITANDE AV UNDERLEVERANTÖRER

PLAYipp har rätt att anlita underleverantörer för sina åtaganden under Allmänna villkoren och Integritetspolicyen. PLAYipp ansvarar för underleverantörernas arbete som för sitt eget.

20. SEKRETESS

20.1 Vardera Parten förbinder sig att inte utan den andra Partens medgivande till tredje man under avtalstiden lämna ut sådana uppgifter om motpartens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller uppgift som enligt lag omfattas av sekretessskyldighet ("**Konfidentiell Information**"). Som Konfidentiell Information ska alltid betraktas PLAYipps prisinformation samt sådan annan information som Part angivit vara konfidentiell, såvida annat inte följer av lag.

20.2 Sekretessskyldighet gäller inte sådan information som Part kan visa blivit känd för Parten på annat sätt än under Avtalet eller som är allmänt känd. Sekretessskyldighet gäller inte heller när Part är skyldig enligt lag, domstols-/ myndighetsbeslut eller enligt

bindande borsregler, att lämna ut uppgifter. Är Part på detta sätt skyldig att lämna ut uppgifter ska, innan sådant utlämnande sker, andra Parten informeras om detta.

20.3 Part ska genom sekretessförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Part ansvarar för att även eventuell underkonsult samt dennes anställda undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll.

20.4 När Användaren inte längre brukar någon Programvara, tjänst eller licens från PLAYipp eller Part mottar annan sakligt grundad begäran från den andra Parten ska Part utan onödigt dröjsmål återlämna all Konfidentiell Information till den andra Parten.

21. ANSVARSBEGRÄNSNING

21.1 Om Part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt de Allmänna villkoren av omständighet som Part inte rimligen kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Har fullgörande till väsentlig del förhindrats längre tid än tre (3) månader på grund av viss ovan angiven omständighet, får vardera parten utan ersättningskyldighet skriftligen frånträda eventuellt Avtal som berörs av detta.

22.2 Skulle skadeståndsansvar uppstå ska, utom då uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, parts skadeståndsansvar per kalenderår vara begränsat till direkt skada och till ett sammanlagt belopp motsvarande 100 procent av den årliga licensavgift som PLAYipp har rätt till.

22.3 Part ansvarar, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, inte i något fall för förlust av data, utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust inklusive andra Partens eventuella ersättningskyldighet gentemot tredje man.

22.4 Part ska, för att inte förlora sin rätt till skadestånd, framställa krav på skadestånd till motparten senast inom sex (6) månader från tidpunkten då skadan upptäcktes eller borde ha upptäckts.'

23. FÖRTIDA UPPHÖRANDE

23.1 Vardera Parten har rätt att säga upp Avtalet till upphörande

a) om den andra Parten i väsentlig grad bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom 30 dagar efter

skriftlig anmodan, ställd till andra Parten med hänvisning till denna punkt, vidtagit rättelse; eller

- b) om den andra Parten försätts i konkurs, upptar ackordsförhandling, träder i likvidation, inleder formell eller informell företagsrekonstruktion eller annars kan antas ha kommit på eller vara på väg mot obestånd.

23.2 Den uppsägande parten enligt punkt 23.1 a) har rätt att säga upp Avtalet till i uppsägningen angiven tidpunkt, dock senast till upphörande 6 månader från uppsägningen.

