

Allmänna Villkor

Senast uppdaterad: **2025-12-30**

Dessa Allmänna villkor ("Villkoren") gäller för Nomar AB:s ("Nomar") tillhandahållande av digitala, AI-drivna SaaS-tjänster till kund ("Kunden") och utgör en integrerad del av det avtal som ingås mellan parterna ("Avtalet").

Vid motstridighet mellan Avtalet och dessa Villkor ska Avtalet äga företräde.

1. Definitioner

- **Tjänsterna:** Nomars vid var tid tillgängliga produkter och moduler, inklusive men inte begränsat till **Missed Leads**, **Website Chatbot** och **Nomar Portal**.
- **Portalen:** Nomars webbaserade användargränssnitt där Kundens data, konversationer, leads, bokningar och inställningar hanteras.
- **Användare:** Person som av Kunden har behörighet att använda Tjänsterna.
- **Abonnemang:** Den plan (Basic, Premium eller Enterprise) som Kunden valt för respektive Tjänst.
- **Enterprise-tjänster:** Kundunika anpassningar, integrationer eller utvecklingsinsatser som tillhandahålls enligt särskild överenskommelse.

2. Tjänsternas omfattning

2.1. Nomar tillhandahåller AI-drivna SaaS-tjänster för hantering av kunddialoger, leads och bokningar via flera digitala kanaler.

2.2. Tjänsterna tillhandahålls i standardiserat utförande inom Basic och Premium. Anpassningar, specialutveckling eller kundunika lösningar erbjuds endast inom ramen för Enterprise-tjänster eller separat avtal.

2.3. Funktionalitet och tillgängliga funktioner styrs av Kundens valda Abonnemang.

2.4. Nomar äger rätt att uppdatera, ändra eller vidareutveckla Tjänsterna över tid. Sådana ändringar ska inte anses utgöra avtalsbrott, förutsatt att Tjänsternas grundläggande funktionalitet bibehålls.

3. Licens och nyttjanderätt

3.1. Kunden erhåller en icke-exklusiv, icke-överlåtbar och tidsbegränsad rätt att använda Tjänsterna under Avtalets giltighetstid.

3.2. Nyttjanderätten gäller enbart för Kundens interna verksamhet.

3.3. Kunden äger inte rätt att:

- kopiera, dekompilera eller analysera Tjänsternas källkod
- vidareupplåta, hyra ut eller tillgängliggöra Tjänsterna för tredje part
- använda Tjänsterna i strid med gällande lag eller dessa Villkor

4. AI-baserade funktioner och ansvar

4.1. Kunden är införstådd med att Tjänsterna helt eller delvis bygger på automatiserade processer och AI-baserad logik.

4.2. Nomar ansvarar inte för affärsbeslut, affärsresultat, uteblivna affärer eller andra konsekvenser som uppstår till följd av hur Tjänsterna används.

4.3. Kunden ansvarar för att granska, bedöma och vid behov verifiera resultat som genereras av Tjänsterna innan affärs- eller verksamhetskritiska beslut fattas.

5. Användare och kundens ansvar

5.1. Endast av Kunden anmälda Användare får använda Tjänsterna.

5.2. Kunden ansvarar för Användarnas agerande och för att användningen sker i enlighet med Avtalet.

5.3. Kunden ansvarar för riktigheten i den information som tillhandahålls via Tjänsterna, inklusive uppgifter som samlas in från slutkunder.

6. Abonnemang, avgifter och betalning

6.1. Avgifter utgår enligt vid var tid gällande prislista eller särskild överenskommelse.

6.2. Samtliga avgifter anges exklusive mervärdesskatt.

6.3. Abonnemangsavgifter faktureras i förskott per månad, om inte annat avtalats.

6.4. Uppgradering av abonnemang kan ske när som helst. Nedgradering kan inte ske under pågående bindings- eller uppsägningstid, om sådan tillämpas.

6.5. Vid utebliven betalning har Nomar rätt att ta ut dröjsmålsränta enligt räntelagen samt pausa eller begränsa åtkomst till Tjänsterna.

7. Tredjepartstjänster

7.1. Tjänsterna kan vara beroende av tredjepartstjänster såsom SMS-leverantörer, kalenderleverantörer, molntjänster eller AI-leverantörer.

7.2. Nomar ansvarar inte för avbrott, begränsningar eller fel som orsakas av sådana tredjepartstjänster.

8. Personuppgifter och dataskydd

8.1. Kunden är personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som sker genom Tjänsterna.

8.2. Nomar agerar personuppgiftsbiträde och behandlar personuppgifter i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning.

8.3. Ett separat personuppgiftsbiträdesavtal (PUB-avtal) ska utgöra bilaga till Avtalet.

9. Drift, tillgänglighet och support

9.1. Nomar eftersträvar hög tillgänglighet men garanterar inte att Tjänsterna är fria från avbrott eller fel.

9.2. Eventuella servicenivåer (SLA) regleras separat och gäller endast om detta uttryckligen avtalats.

10. Ansvarsbegränsning

10.1. Nomar ansvarar endast för direkt skada som orsakats av vårdslöshet.

10.2. Nomars sammanlagda ansvar är begränsat till ett belopp motsvarande de avgifter Kunden betalat under de tre (3) månader som föregått den skadegörande händelsen.

10.3. Nomar ansvarar inte för indirekta skador, utebliven vinst, förlorad data eller följdskador.

11. Avtalstid, uppsägning och data

11.1. Avtalet gäller tills vidare med den uppsägningstid som framgår av Avtalet eller abonnemangsvillkoren.

11.2. Part har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande vid väsentligt avtalsbrott.

11.3. Vid Avtalets upphörande har Kunden rätt att begära export av sin data inom trettio (30) dagar. Därefter äger Nomar rätt att radera Kundens data i enlighet med gällande lag.

12. Anonymiserad data

Nomar har rätt att använda anonymiserad och aggregerad data för analys, statistik och vidareutveckling av Tjänsterna.

13. Sekretess

Parterna förbinder sig att inte röja konfidentiell information till tredje part. Sekretessen gäller under Avtalets giltighetstid samt fem (5) år därefter.

14. Force majeure

Part är befriad från ansvar för underlåtenhet att fullgöra sina åtaganden om detta beror på omständigheter utanför partens kontroll.

15. Överlåtelse

Nomar har rätt att överlåta Avtalet till annan part. Kunden får överlåta Avtalet endast efter skriftligt godkännande från Nomar.

16. Tillämplig lag och tvist

Avtalet ska tolkas enligt svensk lag. Tvist ska avgöras genom skiljeförfarande enligt Stockholms Handelskammars regler. Skiljeförfarandets säte är Västerås.