

JOURAVTAL FÖR KUNDER HOS EXAKTA ES SWEDEN AB

1. ALLMÄNT

1.1 Detta jouravtal reglerar förhållandet mellan beställare, nedan kallad kund, och Exakta ES Sweden AB, nedan kallat Exakta Software. Detta med avseende att nyttja Exakta Softwares jouravtal.

1.2 Kund skall vara fysisk eller juridisk person som använder C4Butik, C4CMS eller NXT.

2. AVTALSTID

2.1 Avtalsperioden räknas från och med det datum avtalet skrivs på om inget annat anges.

2.2 Avtalet gäller i tre (3) månader och förlängs automatiskt, med en löpande ömsesidig uppsägningstid om en (1) månader.

2.3 Uppsägning av avtal skall ske skriftligt en månad innan nästa faktureringsdatum, per brev eller e-post. I uppsägningen ska det klart och tydligt framgå vad som ska avslutas.

2.4 Exakta Software äger rätten att säga upp avtalet om kunden bryter mot en eller flera av punkterna i avtalet.

3. BETALNING

3.1 Avgifter för samtliga tjänster utgår i form av årsvis förskottsbetalning via faktura, 30 dagar netto, enligt vid varje faktureringsstillfälle gällande prislista.

3.2 Kund som underlåter att betala inom fem (5) dagar, efter det att betalningspåminnelse har skickats ut via e-post och/eller vanligt brev, stängs av från avtalad tjänst.

3.3 Dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen från förfalldagen tills dess att betalning fullgjorts. I förekommande fall utgår lagstadgad påminnelseavgift och inkassoavgift.

3.4 Kund skall inom sju (7) dagar efter faktureringsdatum meddela Exakta Software om en faktura anses vara felaktig. Sker detta inte inom denna tidsperiod förlorar kunden rätten att göra invändningar mot fakturan.

3.5 Höjning av priser på den tjänst kunden utnyttjar skall meddelas minst en (1) månad i förväg. Prissänkningar behöver ej meddelas i förväg.

3.6 Vid höjning av priset för den tjänst som kund använder sig av, har kunden rätt att skriftligen säga upp avtalet med verkan senast den dagen avgiftshöjningen träder i kraft.

3.7 Exakta Software äger rätten att med omedelbar verkan höja en avgift om höjningen är direkt hänförlig till förändring av valutakurs, skatt eller annan liknande omständighet utanför Exakta Softwares kontroll och som påverkar kostnaden för avtalad tjänst.

3.8 Vid månadsvis fakturering utgår en fakturerings-/miljöavgift om 25 kr per avisering. Vid kvartalsvis eller årsvis fakturering utgår ingen sådan avgift.

4. ÅTERBETALNING

4.1 Återbetalning av erlagd avgift görs endast i de fall då uppsägningen grundas på förändringar i avtalet eller allvarliga driftsstörningar för vilka Exakta Software ansvarar för. Vid driftsstörningar återbetalas avgift motsvarande störningens varaktighet och vid förändringar i avtalet återbetalas hela det resterande beloppet.

4.2 Vid driftsstörningar mindre än två (2) dagar per störningstillfälle utgår ingen ersättning.

5. ÖVERLÅTELSE

5.1 Kunden äger rätten att överlåta avtalet efter Exakta Softwares medgivande.

5.2 Överlåtelse träder inte i kraft förrän överlåtelsehandling, undertecknad av överlåtande respektive mottagande part, kommit Exakta Software tillhanda.

5.3 Frånträdande kund är ej betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommer efter överlåtelsen.

6. AVTALSÄNDRINGAR

6.1 Exakta Software har rätt att ändra villkoren för jouravtalet utan att kund direkt meddelas om detta. Sådana ändringar kommer att publiceras på exaktasoftware.se.

7. TVIST

7.1 Tvist som härrör ur detta avtal skall i första hand försöka lösas av parterna. Uppstår ej enighet inom tre (3) månader från att part påtalat förhållandet som åberopas skall tvisten avgöras av allmän domstol. Kristianstads tingsrätt är exklusivt behörig. Tingsrättens beslut kan ej överklagas.

8. JOURAVTAL

8.1 Detta stycke definierar den jourtjänst som är möjlig att nyttja enligt jouravtalet.

8.2 Jourtjänsten utförs på distans. Jourtid är måndag-fredag klockan 07:00-09:00 och 16:00-20:00 samt lördag-söndag klockan 08:00-16:00. En månadsavgift innefattar att ni som kund får tillgång till vår jour. Till detta tillkommer timdebitering per varje påbörjad timme enligt vår jourtaxa.

8.3 Omfattning av jourtjänst:

a. Möjlighet att under angivna tider kunna ringa vårt journummer.

b. Vi hjälper till om systemet inte går att komma åt eller om era kunder inte kan handla.

c. Inställelsetid för tekniker är max 30 minuter.

8.4 Vad ingår inte i jourtjänsten? Har ni vanliga supportfrågor är ni välkomna att kontakta vår support med dessa. Vår support kommer som vanligt vara tillgänglig vardagar måndag-fredag med avbrott för lunch. Information om aktuella öppettider finns på exaktasoftware.se/kontakt. Supportavdelningen kontaktas via e-post, telefon eller ärenderegistrering via support.exaktasoftware.se.

9. UNDERSKRIFTER

Detta avtal har upprättats i två (2) likalydande exemplar, av vilka Parterna tagit var sitt.

Hässleholm den

Ort och datum

Exakta ES Sweden AB

Kunden

.....

.....

.....

.....

Namnförtydligande

Namnförtydligande