

## ALLMÄNNA BESTÄMMELSER FÖR TM

### 1. Tillämpning

Dessa allmänna bestämmelser tillämpas på avtal mellan telemarketingföretaget (TMF) och TMFs kund (Kunden) såvida annat inte skriftligen avtalats mellan parterna.

### 2. Offert

Av TMF lämnad skriftlig offert gäller, med reservation för mellankommande avtal, gentemot TMF under 30 dagar räknat från offertdatum om annan tid inte angivits i offerten.

TMFs tidsinsats för att förutsättningslöst diskutera och planera en uppdragsuppläggning debiteras endast om uppdraget kommer till stånd, såvida annat ej överenskommit.

Vid offert efter anmodan som förutsätter särskilda resursinsatser skall Kunden aviseras, för det fall TMF avser att kräva ersättning för offertarbetet vid utebliven beställning. Kunden skall inom 10 dagar räknat från aviseringsdatum meddela TMF om villkoren inte godtas.

Antagande av offert/beställning skall, om TMF så påfordrar, ske skriftligen.

### 3. Uppdrags omfattning och genomförande

Uppfattningen av TMFs uppdrag bestäms av mellan TMF och Kunden träffat avtal.

TMF skall utföra uppdraget på ett fackmannamässigt sätt inom angivna tidsramar. Mindre avvikelser från träffat avtal betraktas inte som fel, brist eller försening i avsaknad av uttrycklig garanti i berört avseende.

Om förutsättningar för uppdragets genomförande ändrats eller otillräcklig eller felaktig information lagts till grund för den ursprungliga uppdragsplanen bör denna så tidigt som möjligt omprövas och revideras så att en mer realistisk uppdragsplan samt kostnadsuppskattning kan erhållas.

### 4. Pris och betalning

Av TMF i prislista, offert etc angivet pris gäller exklusive mervärdesskatt och annan allmän avgift om annat inte framgår av prislistan, offerten etc.

Betalning för av TMF utställda fakturor erläggs inom 10 dagar från fakturadatum.

Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta efter en räntesats motsvarande gällande referensränta med tillägg av åtta procentenheter. Vidare uttages en administrativ avgift om fn 35 kr för betalningspåminnelse.

Om Kunden kommer på obestånd eller TMF av andra skäl kan antaga att betalning inte blir erlagd i rätt tid, har TMF rätt att avbryta arbetet och begära fullgod säkerhet eller häva avtalet.

Fakturering av utfört arbete, med arvode inom riktvärde/kostnadsram eller per tidsenhet, jämte i uppdraget gjorda kostnadsutlägg sker normalt var 14:e dag, om annat ej överenskommit. På faktura beskrives i korthet det under perioden utförda arbetet jämte arten av utlägg.

Då fast pris överenskommit sker fakturering enligt bekräftelsen antingen i sin helhet sedan uppdraget fullföljts eller med delkvitter enligt fastställd betalningsplan.

### 5. Diskretion – nyttjanderätt till material mm

TMF får inte utan Kundens medgivande för annan yppa Kundens marknadsföringsplaner, kampanjresultat etc. Kundens material utfört eller planerat genom TMFs försorg äger TMF efter telemarketinguppdragets genomförande förevisa annan, endast om Kunden särskilt anger att detta får ske.

Material, som TMF får tillgång till av uppdragsgivaren, skall behandlas med sekretess och tillhör givetvis denne. Metoder, ritningar, modeller, utlåtanden, beskrivningar, beräkningar, specifikationer etc, som TMF utför för uppdragsgivaren, får icke utnyttjas av denne för andra ändamål än som avsetts och överenskommit i uppdraget. De får icke utan TMFs samtycke ställas till annans förfogande.

I händelse av obehörigt utnyttjande av erhållet material kan skadeståndsskyldighet uppkomma.

Anställd vid TMF är bunden av tystnadsplikt rörande uppdragsgivarens verksamhet och affärsförhållanden. Denna tystnadsplikt gäller även efter anställningens upphörande i TMF.

TMF förbinder sig att inte i sin tjänst anställa uppdragsgivarens medarbetare under tid uppdrag pågår eller inom sex månader efter uppdragets avslutande.

TMF förväntar sig att uppdragsgivaren under nämnda tidsperioder inte söker anställa de av TMFs medarbetare som är knutna till uppdraget.

### 6. Försäkring

TMF är skyldigt att inneha företagsförsäkring omfattande egendomsförsäkring för skada på grund av brand, vatten, rån och inbrott, innefattande även avbrott i data- och telekommunikationsanläggning och ansvar gentemot Kunden i enlighet med försäkringens gällande villkor.

Eventuella kompletterande försäkringar beträffande Kundens material, inklusive register tecknas av Kunden.

### § 7. Ansvar

För skada på grund av fel, brist eller försening som inte täcks av försäkring enligt punkt 6 ovan gäller att TMFs ansvar, som förutsätter vållande, är strikt begränsat till högst ett belopp motsvarande av TMF debiterad ersättning för eget arbete för uppdraget eller vid partiellt fel, felaktig del där av. TMF ansvarar endast för fel eller brist som enligt beprövad yrkeserfarenhet är att bedöma som väsentlig. Under inga förhållanden är TMF ansvarigt för ska å tredje man eller andra sk indirekta skador.

Vid anlåtande av underleverantör som uppgivits för Kunden eller måste anses ha varit förutsatt ansvarar inte TMF gentemot Kunden för skada förorsakad av underleverantören i vidare utsträckning än underleverantören ansvarar gentemot TMF. TMF äger rätt att gentemot Kunden åberopa av sådan underleverantör gjorda förbehåll beträffande tidsåtgång och kvalitet avseende dennes arbete.

### 8. Force Majeure

Följande omständigheter utgör befrielsegrund för TMF om avtalets fullgörande därigenom hindras, väsentligt försvåras eller fördröjas:

Arbetskonflikt och varje annan omständighet som TMF inte kan råda över såsom eldsvåda, krig, mobilisering eller motsvarande militärinkallelser, rekvisition, beslag, valuta restriktioner, uppror eller upplopp, knapphet på transportmedel eller varu- eller energitillgång, avbrott i tele- och datakommunikationsnät, haveri av maskin med unik funktion vikt inte kunnat förutses eller förebyggas med fackmässig vård, leveransförsening från underleverantör som beror på omständighet som här nämnts, samt utebliven leverans från underleverantör pga dennes obestånd eller konkurs.

Inträffad sådan omständighet befriar från ersättningskyldighet för utebliven eller försenad prestation och ger rätt till erforderlig förlängning av leveranstiden.

### 9. Reklamation

Om Kunden önskar anmärka mot av TMF översänd orderbekräftelse eller utställd faktura, skall detta ske inom 10 dagar efter mottagandet.

Om Kunden önskar anmärka mot fel eller brist i prestation, skall detta ske inom 10 dagar efter mottagandet eller utförandet.

Om Kunden önskar anmärka mot försening, skall detta ske inom 10 dagar efter det att Kunden fick kännedom om förseningen.

Utebliven reklamation betraktas som godkännanden.

\*\*\*

Swedma avger på begäran utlåtande om hur leveransvillkoren bör tolkas enligt god branschsed.

2004-02-11