

Tjänsteavtal

Mellan

**Pantamera Betalningslösning AB
och
[Bolag]**

**angående teknisk lösning för
pantutbetalning**



Detta **avtal om teknisk lösning för pantutbetalning ("Tjänsteavtalet")** är träffat mellan:

- (1) Pantamera Betalningslösning AB, org. nr. 559543-8341, Box 432, 601 05 Norrköping nedan benämnd ("**PBAB**"); och
- (2) [Bolag], org. nr. [infoga org.nr], nedan benämnd ("**Bolaget**").

nedan var för sig benämnda "**Part**" och gemensamt för "**Parterna**".

Bakgrund

- (1) Returpack tillhandahåller och administrerar ett retursystem ("**Retursystemet**") för återtagning och återvinning av dryckesförpackningar av plast och metall. Returpack erbjuder livsmedelsbutiker som innehar en returautomat som återtar förbrukade dryckesförpackningar från konsumenter att ansluta sig till Retursystemet.
- (2) PBAB ingår i samma koncern som Returpack. PBAB har låtit utveckla en teknisk lösning som gör det möjligt för Bolaget att utbetala Pant direkt till konsumenten via en Betaltjänst när konsumenten pantar använda dryckesförpackningar i Returautomater med Betaltjänst ("**Tjänsten**"). Tjänsten kan framöver komma att kompletteras med andra funktioner.
- (3) Bolaget är innehavare av en eller flera livsmedelsbutiker där Bolaget har låtit installera en eller flera Returautomater med Betaltjänst. Bolaget har ingått avtal med Returpack om anslutning till Retursystemet ("**Anslutningsavtalet**"). Bolaget önskar nu ingå avtal med PBAB om användning av Tjänsten i enlighet med villkoren i detta Tjänsteavtal.
- (4) För undvikande av eventuella missförstånd ska detta Tjänsteavtal inte påverka Bolagets fortsatta tillhandahållande av befintliga utbetalningslösningar till konsumenter vid pantning, såsom kontant betalning mot inlösen av pantkvitto i butikskassan.

1. Definitioner

"**Anslutningsavtalet**" avser Bolagets avtal med Returpack om anslutning till Retursystemet.

"**Anslutningsavgift**" avser den anslutningsavgift som Bolaget ska betala till PBAB enligt punkt 11.1(a).

"**Appen**" avser Returpacks mobilapplikation som konsumenten använder för att begära utbetalning av Pant genom en Betaltjänst.

"**Betaltjänst**" avser en elektronisk betaltjänst som PBAB godkänt och som Tjänsten stödjer och som möjliggör direktöverföring av medel till ett bankkonto som mottagaren anvisar.

"**Pant**" avser det pantbelopp som gäller för burkar och flaskor som ingår i Returpack-Burk Svenska AB:s och Returpack-Pet Svenska AB:s retursystem.

"**Returautomat med Betaltjänst**" avser en komprimerande returautomat som är ansluten till Retursystemet och kompatibel med Tjänsten.

"**Returpack**" avser Returpack-Burk Svenska AB (org.nr 556218-9117) och Returpack-Pet Svenska AB (org.nr 556478-4204).

"Retursystemet" avser det retursystem som Returpack tillhandahåller och administrerar för återtagning och återvinning av dryckesförpackningar av plast och metall.

"Serviceavgift" avser den transaktionsbaserade avgift som Bolaget ska betala till PBAB enligt punkt 11.1(b).

"Startdagen" avser den dag när Bolagets Returautomater med Betaltjänst är anslutna till Tjänsten.

"Tjänsteavtalet" avser detta avtalsdokument inklusive dess bilagor.

"Tjänsten" avser den tekniska lösning som PBAB har utvecklat och som gör det möjligt för Bolaget att utbetala Pant direkt till konsumenten via en Betaltjänst när konsumenten pantar använda dryckesförpackningar i Bolagets Returautomater med Betaltjänst. Tjänsten kan framöver komma att kompletteras med andra funktioner.

"Transaktion" avser en utbetalning av Pant till konsumenter genom Betaltjänsten.

"Tredjepartsprodukt" avser programvara eller annan lösning som tillhör tredje part.

2. Beskrivning av Tjänsten

Tjänsten är en teknisk lösning som gör det möjligt för Bolaget att utbetala Pant direkt till konsumenten via en Betaltjänst när konsumenten pantar använda dryckesförpackningar i Bolagets Returautomater med Betaltjänst. Konsumenten initierar utbetalningen i Appen och Bolaget betalar pantbeloppet direkt till konsumentens bankkonto via Betaltjänsten. Tjänsten kan framöver komma att kompletteras med andra funktioner.

3. Införande av Tjänsten

- 3.1 Bolaget ska via Mina sidor på Pantamera.nu ange vilka livsmedelsbutiker som ska införa Tjänsten. För varje angiven livsmedelsbutik ska samtliga Returautomater med Betaltjänst som finns i livsmedelsbutiken anslutas till Tjänsten. Via Mina sidor på Pantamera.nu får Bolaget tillgång till de avtal som Bolaget ska signera. Bolaget ska även via Mina sidor på Pantamera.nu ladda upp certifikat för tillämplig Betaltjänst. PBAB ska därefter låta installera och ansluta Tjänsten till de berörda Returautomaterna med Betaltjänst samt, från och med Startdagen, tillhandahålla Tjänsten till Bolaget.
- 3.2 Om Bolaget installerar en ny Returautomat med Betaltjänst i en livsmedelsbutik där det redan finns Returautomater med Betaltjänst som är anslutna till Tjänsten, ska den nya Returautomaten med Betaltjänst automatiskt anslutas till Tjänsten.
- 3.3 PBAB har rätt att anlita underleverantörer för installation, anslutning och fullgörande av Tjänsten samt övriga åtaganden enligt Tjänsteavtalet.

4. Bolagets åtaganden

- 4.1 För att PBAB ska kunna installera, ansluta och tillhandahålla Tjänsten till Bolaget enligt Tjänsteavtalet åtar sig Bolaget att:
 - a) Lämna nödvändig information och underlag om berörda Returautomater med Betaltjänst för att möjliggöra PBABs installation, anslutning och tillhandahållande av Tjänsten.
 - b) Ge PBAB och den av PBAB anvisade RVM-leverantören tillgång till erforderlig infrastruktur för installation och anslutning av Tjänsten.

- c) Säkerställa fungerande och tillräcklig internetanslutning i Bolagets Returautomat med Betaltjänst.
 - d) Teckna erforderligt avtal med en tillhandahållare av en Betaltjänst, inneha ett giltigt API-certifikat och konto samt vidta alla andra åtgärder som fordras för att kunna genomföra Transaktioner direkt från Bolaget till konsumenter och möjliggöra de övriga funktioner och tjänster som kan omfattas av detta Tjänsteavtal.
 - e) Tillåta Transaktioner direkt från Bolaget till konsumenter med Bolagets egna medel. Bolaget ska vidare säkerställa att det bankkonto som Bolaget har kopplat till Tjänsten alltid har ett saldo som åtminstone motsvarar två veckors prognostiserad pantersättning samt upprätthålla rutiner för detta. Bolaget ska också säkerställa att Bolagets bankkonto inte påverkas av beloppsbegränsningar – per transaktion eller per dag – eller några andra hinder som begränsar Bolagets förmåga att vid var tid utbetala Pant genom Betaltjänsten.
 - f) Hålla konton kopplade till Betaltjänsten öppna och tillgängliga samt inneha ett giltigt certifikat för Betaltjänsten under minst tre månader efter att (i) Bolaget har överlåtit Bolagets Returautomat med Betaltjänst till en ny ägare, eller (ii) detta Avtal upphört att gälla.
 - g) I skälighetsutsträckning tillhandahålla support till konsumenter i butiken för att på så sätt hjälpa konsumenterna att använda Appen och få utbetalning av Pant genom Betaltjänsten.
 - h) Följa och agera i enlighet med de vid var tid gällande instruktioner och rutiner för Tjänsten som PBAB fastställer och håller tillgängliga på PBABs hemsida.
- 4.2 PBAB har rätt att fakturera Bolaget en schabloniserad administrativ avgift för det merarbete det innebär för PBAB om Bolaget brister i något av sina åtaganden enligt punkt 4.1. Om Bolaget brister i något av sina åtaganden enligt punkt 4.1 vid upprepade tillfällen, har PBAB rätt att direkt avaktivera Tjänsten och/eller säga upp detta Tjänsteavtal med omedelbar verkan. PBAB har vidare rätt att övervaka Bolagets efterlevnad av åtagandet i punkt 4.1(e) avseende saldot på det bankkonto som Bolaget har kopplat till Tjänsten. Om PBAB konstaterar att saldot är otillräckligt, har PBAB rätt att begära att Bolaget utan dröjsmål tillför ytterligare medel till bankkontot.
- 4.3 Bolaget är vid var tid ensamt skyldigt att betala ut Pant till konsumenter som pantat i Bolagets Returautomater med Betaltjänst. Alla utbetalningar av Pant sker direkt från Bolagets bankkonto till konsumentens bankkonto via Betaltjänsten. Bolaget ansvarar således för och ska utföra utbetalningen av Pant direkt till konsumenten för de förpackningar som konsumenten pantar hos Bolaget. Det gäller oavsett om Bolaget ska utbetala Pant till konsumenten mot uppvisande av ett pantkvitto eller om Bolaget ska utbetala Pant till konsumenten genom Betaltjänsten. Om Betaltjänsten inte är ett möjligt alternativ ska Bolaget erbjuda konsumenten utbetalning av Pant mot uppvisande av pantkvitto.
- 4.4 PBAB ska inte och har inte någon skyldighet att utbetala Pant till konsumenten för förpackningar som konsumenten pantar hos Bolaget, utan tillhandahåller endast en teknisk lösning som möjliggör sådana utbetalningar. PBAB har inte heller något ansvar för krav eller anspråk från konsumenten på grund av detta Tjänsteavtal. Om konsumenten har ett saldo i Appen har PBAB dock rätt att initiera Bolagets utbetalning av sådant saldo tio dagar efter det att det aktuella pantkvittot har inkommit i Appen. Förhållandet mellan PBAB och konsumenten regleras i förekommande fall av användarvillkoren för Appen.

5. Ändring av Tjänsten

PBAB har rätt att när som helst ta bort, ändra eller lägga till funktioner i Tjänsten förutsatt att Tjänstens funktionalitet inte väsentligt försämras.

6. Bolagets användning av Tjänsten

- 6.1 Bolagets rätt att använda Tjänsten är villkorad av att Bolaget vid var tid uppfyller sina skyldigheter enligt detta Tjänsteavtal. Bolaget får en under avtalstiden icke-exklusiv rätt att använda Tjänsten enbart i Bolagets egen verksamhet och enbart för att möjliggöra Bolagets utbetalning av Pant till konsumenter via den vid var tid tillgängliga Betaltjänsten. Bolaget får inte låta tredje part använda Tjänsten för Bolagets räkning eller på annat sätt upplåta, överlåta eller tillgängliggöra Tjänsten för annan.
- 6.2 Bolaget ska vidta rimliga åtgärder för att förhindra obehörig åtkomst till eller användning av Tjänsten och omedelbart underrätta PBAB om sådan obehörig användning.
- 6.3 Bolaget får inte kopiera programvara som ingår i Tjänsten eller ändra, vidareutveckla, dekompilera eller på annat sätt nyttja Tjänsten för att få tillgång till PBABs immateriella rättigheter.

7. Tillgänglighet och fel i Tjänsten

- 7.1 PBAB eftersträvar att Tjänsten ska ha en hög tillgänglighet och fungera felfritt. PBAB garanterar dock inte att Tjänsten kommer att vara fri från fel eller avbrott.
- 7.2 Om tillhandahållandet av Tjänsten medför risk för skada för PBAB, Bolaget eller annan kund till Tjänsten (till exempel vid införande av skadlig kod, IT-attack eller annat angrepp), får PBAB stänga av eller begränsa åtkomsten till Tjänsten. Bolaget ska snarast möjligt underrättas om begränsning av åtkomsten till Tjänsten.
- 7.3 PBAB har rätt att vidta planerade åtgärder som påverkar tillgängligheten av Tjänsten om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl. PBAB ska utföra sådana åtgärder på ett sådant sätt att störningarna begränsas, om möjligt.
- 7.4 PBAB ska tillhandahålla support till Bolaget i enlighet med vad som anges i Bilaga 1
- 7.5 PBAB ska avhjälpa eventuella fel i Tjänsten. PBAB ansvarar för fel endast om Bolaget anmält felet till PBAB inom skälig tid efter det att Bolaget upptäckt felet samt Bolaget angett och vid behov visat hur felet yttrar sig. Fel i Tjänsten ska anmälas i enlighet med de instruktioner som framgår i Bilaga 1. PBABs ansvar för fel i Tjänsten gäller inte (i) omständigheter som Bolaget ansvarar för enligt Tjänsteavtalet, (ii) fel som orsakats av Bolaget eller tredje part, till exempel genom användning, ändringar, tillägg eller andra ingrepp i Tjänsten, (iii) fel som orsakats av omständigheter utanför PBABs kontroll eller utanför PBABs ansvarsområde för Tjänsten, eller (iv) fel som är hänförligt till Tredjepartsprodukt.

8. Tredjepartsprodukter

Tjänsten är beroende av Tredjepartsprodukter, såsom men inte begränsat till API för tillämplig Betaltjänst. PBAB ansvarar inte för tillgänglighet, funktionalitet, prestanda, driftstörningar, avbrott, fördröjningar, felmeddelanden eller andra brister hänförliga till Tredjepartsprodukter. PBAB ansvarar inte heller för eventuella kostnader, uteblivna betalningar eller skador som uppstår i Tjänsten till följd av fel i Tredjepartsprodukter. För Tredjepartsprodukter ska respektive produktleverantörs villkor gälla i stället för vad som anges i detta Tjänsteavtal.

9. Revision

- 9.1 PBAB har rätt att ta del av uppgifter om Transaktioner och annan information som PBAB skäligen begär i syfte att spåra Transaktioner, utreda påstådda felaktiga utbetalningar och misstänkt pantfusk, bedrägeri, penningtvätt eller annat otillåtet utnyttjande av Tjänsten. PBAB har även rätt att ta del av sådan information för att kontrollera efterlevnaden av detta Tjänsteavtal och säkerställa att Tjänsten inte utsätts för svindleri. Bolaget ska utan oskäligt dröjsmål tillhandahålla den information som PBAB efterfrågar och i övrigt medverka vid PBABs granskning. PBAB har vid sådan kontroll rätt att helt eller delvis suspendera Tjänsten.
- 9.2 Om PBAB vid kontroll enligt denna punkt 9 finner att (i) Bolagets ersättning är felaktig till följd av att Bolaget agerat i ond tro eller varit vårdslöst, eller (ii) Bolaget i övrigt brister i sina åtaganden enligt detta Tjänsteavtal, ska Bolaget ersätta PBAB för PBABs skäligen kostnader i samband med kontrollen.

10. Immateriella rättigheter

- 10.1 Med undantag för Tredjepartsprodukter äger PBAB samtliga rättigheter till Tjänsten och all tillhörande programvara, källkod, dokumentation, gränssnitt, integrationslösningar, samt övriga immateriella rättigheter och data som är nödvändiga för Tjänstens funktion. Inget i detta Tjänsteavtal ska tolkas som att någon äganderätt överförs till Bolaget.
- 10.2 PBAB ansvarar för att Tjänsten inte gör intrång i tredje parts upphovsrätt, patent eller annan immateriell rättighet och ska ersätta Bolaget för krav, kostnader och skador som uppstår som en följd därav. PBAB ansvarar dock inte för intrång som:
- a) Orsakats av Bolagets användning av Tjänsten i strid med Tjänsteavtalet eller PBABs instruktioner.
 - b) Uppkommer till följd av ändringar eller modifiering av Tjänsten som inte utförts av PBAB.
 - c) Hänförs sig till Tredjepartsprodukter, system, data eller tjänster (såsom men inte begränsat till API för tillämplig Betaltjänst och andra tredjepartsintegrationer).
 - d) Uppstår genom kombination av Tjänsten med produkter eller tjänster som inte har tillhandahållits av PBAB.
- 10.3 Bolagets rätt till ersättning enligt punkt 10.2 gäller endast om Bolaget:
- a) Inom skälig tid underrättar PBAB om framförda anspråk eller väckt talan från tredje part avseende intrång i tredje parts rätt.
 - b) Ger PBAB ensam rätt att bestämma över försvaret mot eventuell talan från tredje part och föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning.
- 10.4 Bolaget ska ersätta PBAB för krav, kostnader och skador som uppstår till följd av intrång orsakat av Bolagets användning av Tjänsten i strid med Tjänsteavtalet eller tillförd programvara eller material i samband med användningen av Tjänsten.
- 10.5 Om tredje part framställer anspråk eller väcker talan eller om PBAB har skälig anledning att tro att Tjänsten gör intrång i tredje parts rätt, har PBAB rätt att helt eller delvis stänga av Tjänsten.

11. Avgifter och betalning

- 11.1 Bolaget ska betala följande avgifter till PBAB:

- a) En anslutningsavgift för varje Returautomat med Betaltjänst som PBAB och Bolaget kommer överens om att ansluta till Tjänsten ("**Anslutningsavgift**").
 - b) En transaktionsbaserad avgift för varje genomförd Transaktion ("**Serviceavgift**"). PBAB ska månatligen tillhandahålla Bolaget uppgifter om antalet genomförda Transaktioner för varje Returautomat med Betaltjänst via mejl. På Bolagets begäran ska PBAB tillhandahålla motsvarande uppgifter dagligen i rapport- eller CSV-format.
- 11.2 Parterna är överens om att Tjänsten omfattas av skatteplikt enligt mervärdesskattelagen (2023:200) varför lagstadgad mervärdesskatt ska utgå på avgifterna som regleras i detta Tjänsteavtal.
- 11.3 Gällande Anslutningsavgift och Serviceavgift framgår av PBABs prislista på www.pantamera.nu. PBAB har rätt att med 30 dagars skriftligt varsel ändra Anslutningsavgiftens och Serviceavgiftens storlek.
- 11.4 PBAB fakturerar Bolaget månadsvis i efterskott med betalningsvillkor netto 30 dagar. Vid dröjsmål med betalning ska dröjsmålsränta utgå enligt lag.
- 11.5 Parterna noterar att Betaltjänsten förutsätter att Bolaget ingår ett avtal med sin bank och att Bolaget i förekommande fall även måste betala en avgift till Bolagets bank för varje Transaktion som Bolaget genomför med Betaltjänsten.

12. Ansvarsbegränsning m.m.

- 12.1 Parts ansvar enligt detta Tjänsteavtal är begränsat till direkt skada som Part förorsakar den andra Parten. Part ansvarar inte för indirekt förlust, t.ex. förlorad handelsvinst, minskad omsättning eller förlorad goodwill. PBABs ansvar är vidare begränsat till två prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110). Ansvarsbegränsningen enligt denna punkt gäller inte om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.
- 12.2 Part är fri från ansvar när förlust, skada eller försening orsakats av omständighet som Part inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följder Part inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit (force majeure). Varar force majeure mer än tre månader ska envar Part ha rätt att skriftligen säga upp detta Tjänsteavtal med omedelbar verkan. Det åligger Part, som önskar åberopa force majeure till befrielse från förpliktelse, att utan uppskov skriftligen underrätta den andra Parten härom. Motsvarande ska gälla när omständighet, som Part åberopat till befrielse från åtagna förpliktelser upphör.
- 12.3 Part ska, för att inte förlora sin rätt till skadestånd, framställa krav på skadestånd till den andra Parten senast inom sex månader från skadetillfället.

13. Sekretess

- 13.1 Respektive Part förbinder sig, under avtalstiden och för en period om fem år därefter, att iaktta sekretess såvitt avser information av konfidentiell natur avseende den andra Parten som kommer till Parts kännedom. Sekretessskyldigheten gäller inte:
- a) Information som varit eller blivit allmänt tillgänglig, förutsatt att detta inte har skett genom brott mot detta Tjänsteavtal.
 - b) Information som redan var känd för den mottagande Parten.
 - c) Information som erhållits av en tredje man som inte är bunden av någon sekretessförbindelse.

- d) Lämnan­de av infor­ma­tion till tillämplig tillsynsmyndighet eller infor­ma­tion som krävs enligt myndighetsbeslut eller påbud, enligt noteringsavtal på börs eller annan handelsplats eller enligt tvingande lag, eller för att tillvarata sin rätt enligt detta Tjänsteavtal.

13.2 Oaktat det föregående har PBAB rätt att fritt lämna information (oavsett om sådan information är att anse som konfidentiell eller ej) till bolag som ingår i samma koncern som PBAB, under förutsättning att sådant bolag åtar sig att behandla sådan information med samma grad av sekretess som gäller för PBAB.

14. Avtalstid och uppsägning

- 14.1 Tjänsteavtalet träder i kraft när det har undertecknats av Bolaget och godkänts av PBAB. Tjänsteavtalet gäller tills vidare med en ömsesidig uppsägningstid om 1 [en månad]. Uppsägning ska ske skriftligen.
- 14.2 Tjänsteavtalet är villkorat av att Anslutningsavtalet är i kraft. Om Anslutningsavtalet upphör att gälla upphör detta Tjänsteavtal automatiskt utan föregående uppsägning.
- 14.3 Part får säga upp detta Tjänsteavtal skriftligen med omedelbar verkan om den andra Parten begår ett väsentligt avtalsbrott, under förutsättning att den uppsägande Parten dessförinnan har givit den andra Parten en 14 dagars frist att vidta rättelse – i den mån rättelse är möjlig – och så inte har skett.
- 14.4 Part får vidare säga upp detta Tjänsteavtal med omedelbar verkan om den andra Parten försätts i konkurs, ställer in sina betalningar, upptar ackordsförhandling, träder i likvidation eller eljest kan anses ha kommit på obestånd.
- 14.5 PBAB har alltid rätt att tills vidare suspendera Tjänsten. Sådan suspension av Tjänsten ska inte anses utgöra uppsägning av Tjänsteavtalet.

15. Personuppgifter

Parterna är överens om att ingen Part ska anses vara personuppgiftsbiträde åt den andra Parten. Vardera Part ansvarar för att sin respektive behandling av personuppgifter inom ramen för Tjänsten sker i enlighet med vid var tid tillämplig dataskyddslagstiftning, inklusive EU:s dataskyddsförordning (GDPR).

16. Ägarförändring och överlåtelse av returautomat med betaltjänst

- 16.1 Om Bolaget byter ägare eller om Bolaget överlåter en Returautomat med Betaltjänst till en tredje part, åligger det Bolaget och förvärvaren att sinsemellan reglera eventuell skuld eller annat mellanhavande som är hänförligt till Tjänsten. PBAB är inte part i en sådan reglering och ansvarar inte för att fastställa, reglera eller på annat sätt svara för sådana skulder eller mellanhavanden. PBAB ska dock i skälig utsträckning bistå Bolaget med sådan information som behövs för avstämning.
- 16.2 En överlåtelse av en Returautomat med Betaltjänst enligt denna punkt 16 innebär inte att förvärvaren övertar Bolagets rättigheter eller skyldigheter enligt detta Tjänsteavtal. För att förvärvaren av en Returautomat med Betaltjänst ska överta Tjänsteavtalet krävs en överlåtelse av Tjänsteavtalet i enlighet med punkt 17. Till dess att en sådan överlåtelse har skett kvarstår Bolagets samtliga åtaganden enligt detta Tjänsteavtal, inklusive skyldigheten enligt punkt 4.1(f) att hålla konton kopplade till Betaltjänsten öppna och tillgängliga.

17. Överlåtelse av Tjänsteavtalet

Part får varken helt eller delvis överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta Tjänsteavtal utan att först inhämta den andra Partens skriftliga godkännande. PBAB ska inte utan skälig anledning motsätta sig att Bolaget överlåter sina rättigheter och skyldigheter enligt detta Tjänsteavtal. PBAB får överlåta samtliga sina rättigheter och skyldigheter enligt detta Tjänsteavtal till bolag som ingår i samma koncern som PBAB. Ett ägarskifte i Bolaget genom överlåtelse av aktier eller andelar, där Bolaget förblir part i detta Tjänsteavtal, utgör inte en överlåtelse av Tjänsteavtalet och kräver inte PBABs godkännande enligt denna punkt 17.

18. Avtalsdokument och ändringar

- 18.1 Om det förekommer motstridiga uppgifter ska detta avtalsdokument följt av bilagor i nummerordning ha företräde vid tolkning.
- 18.2 Ändringar och tillägg till detta Tjänsteavtal ska vara skriftliga och undertecknade av behörig företrädare för respektive Part.

19. Tillämplig lag och forum

- 19.1 Detta Tjänsteavtal regleras av svensk lag.
- 19.2 Tvist i anledning av detta Tjänsteavtal ska avgöras av allmän domstol med Norrköpings tingsrätt som första instans.

Tjänsteavtalet träder i kraft när det har undertecknats av Bolaget och godkänts av PBAB.

Bilaga 1 support

1. Servicenivåer för support

- 1.1 PBAB tillhandahåller support från kl. 08.30 (svensk tid) till kl. 15.30 (svensk tid) alla helgfria svenska vardagar. PBAB har som målsättning att påbörja hantering av inkomna ärenden inom 24 timmar, detta utgör en målsättning och inte en garanti.
- 1.2 PBABs support till Bolaget omfattar följande supporttjänster:
 - Support under anslutningsprocessen, innefattande kontakt med RVM-leverantörer för att säkerställa funktionalitet och integration av Tjänsten.
 - Utredning av ärenden relaterade till felanmälan avseende Tjänsten.
 - Besvarande av frågor och vägledning avseende användning av Tjänsten, inklusive gränssnitt och funktionalitet.
- 1.3 Supportförfrågningar ska skickas via e-post till Returpacks kundtjänst. Supportförfrågningar ska vara på svenska och mejlet ska minst innehålla följande information:
 - Serienummer eller anläggnings-ID på Returautomat med Betaltjänst.
 - Beskrivning av felet eller problemet som Bolaget eller konsumenten upplever samt de eventuella driftstörningar som Bolaget identifierat.
- 1.4 Bolaget åtar sig att tillhandahålla first-level support till konsumenterna. Bolaget ska besvara grundläggande frågor om Tjänsten och vägleda konsumenter vid användning av Tjänsten, inklusive men inte begränsat till hur Appen fungerar, i enlighet med de instruktioner och rutiner för Tjänsten som PBAB från tid till annan fastställer och håller tillgängliga på PBABs hemsida. Om Bolaget inte kan besvara en fråga eller lösa ett problem får Bolaget eskalera ärendet till PBAB i enlighet med vad som anges på PBABs hemsida.