

1 november 2009

# Allmänna villkor – Sökoptimering av hemsida & Lokal sökpositionering

## 1. Tillämplighet

Villkoren gäller för avtal om Kundens köp av tjänsten sökoptimering och lokal sökoptimering av hemsida av Eniro Sverige AB eller i förekommande fall underleverantör till Eniro för vilken Eniro svarar (gemensamt "Eniro").

## 2. Ingående av avtal

Har inget annat avtalats skriftligen ska avtal anses ingången när Kunden gjort en beställning och den accepterats av Eniro.

## 3. Definitioner

Mål-URL – den eller de webbadresser (URL/domän) dit Kunden vill få trafik levererad. FTP-uppgifter – information för åtkomst av webbplats, bestående av FTPadress, postnummer, användarnamn och lösenord. Söktjänst – webbplats med automatiskt och/eller redaktionellt skapad länksamling, och/eller sökindex. Domän/subdomän/subkatalog – toppdomän, underdomän till toppdomän eller katalog till toppdomänen. Klick – sker när en användare klickar på en länk hos en söktjänst. Titel – den text som utgör länken i ett sökresultat hos en söktjänst. Beskrivning – den text som följer direkt efter titeln i ett sökresultat. Rådata – oförädlad data från Eniros system. Loggfiler – serverloggfiler (apache combined format).

## 4. Leverans

Kunden tillåter att Eniro får tillgång till relevanta FTP-uppgifter i syfte att lägga in kod för att optimera och inhämta statistik från din webbplats. Eniro garanterar att hantera uppgifterna enligt hårt ställda säkerhetsregler. Produktion kommer att ske enligt Eniros interna rutiner och checklistor så långt det bedöms som tekniskt möjligt. Eniros leveransskyldighet förutsätter att Kunden inkommit med korrekt information och FTP-uppgifter inom fyra veckor från orderdatum.

## 5. Etiska regler

Eniro förbehåller sig rätten att inte använda ord eller fraser som inte är relevanta för Kundens verksamhet och eller som är varumärkesskyddade av tredje part, kan anses stötande, men inte begränsat till, pornografi och hets mot folkgrupp. I synnerhet kan du inte använda Eniro för att föra över eller distribuera material som är kränkande, stötande, obscen eller hotfullt eller som kan orsaka irritation eller besvär för någon, såsom exempelvis rasistiska, sexistiska, trakasserande, hotfulla eller vulgära åsikter, meddelanden eller annat material.

## 6. Ändring i leverans

Produktion och leverans kommer att ske enligt orderbekräftelse så långt detta är tekniskt möjligt utan att behov av att frångå gällande produktionsrutiner uppkommer. Eniro har rätt att ändra teknik och leveranssätt i syfte att säkerställa leverans.

## 7. Immateriella rättigheter

Avtalet innebär inte någon rätt till Eniros upphovsrätt, varumärke, kännetecken know-how eller andra immateriella rättigheter. Kunden godkänner att Eniro kommer att använda Mål-URL, firmanamn och/eller varumärke på sådant sätt som krävs för att de överenskomna tjänsterna skall kunna levereras. Kunden befriar Eniro från allt ansvar som rör intrång i upphovsrätt, varumärke eller kännetecken eller annat intrång av immateriella rättigheter som orsakats av att Kunden underlåtit att följa dessa villkor. Kunden skall även hålla Eniro skadeslös för skada som kan uppstå hos tredje man på grund av att Kunden underlåtit att följa dessa villkor.

## 8. Revision

För att bestämma antalet klick som ligger till grund för trafikrapporter genereras data från Eniros datasystem. Vid tvist om levererad volym gäller data som erhållits från Eniros system. Kunden skall kontakta Eniro vid förändringar på webbplats som påverkar länknings och trafik från Eniro, t.ex. vid förändring av adress till mål-URL. Kontakter Kunden inte Eniro är Kunden ändå betalningsansvarig för beställd tjänst under avtalsperioden.

## 9. Nöjd kund garanti

### 9.1 Sökoptimering av hemsida

Garantin är begränsad till parternas första avtalsår. Kund kan återropa garantin tidigast tolv och senast tretton månader från avtalets orderdatum. Garantin innebär att Eniro garanterar att öka antalet besökare med minst 20 % på de unikt optimerade sidorna som tjänsten innefattar från de sökmedier som Eniro arbetar med. En förutsättning för att garantin skall gälla är att Kunden inkommit med korrekt information och FTP-uppgifter inom fyra veckor från orderdatum. Kund måste ge Eniro tillgång till Loggfiler för kontrollperioden, vilket är månaden före avtalets startdatum. Underlaget jämförs med den tolfte månaden från avtalets startdatum. Garantin förutsätter att kontrollperioden, enligt Eniro bedöms ha varit representativ och ej påverkats av exempelvis marknadsåtgärd. Eniro har även rätt att exkludera sökningar som innehåller varumärken och firmanamn från underlaget.

### 9.2 Lokal sökpositionering

Eniro garanterar minst 100 dagar av en topp tio placering på Google Sverige för något/några av de positionerade sökbegreppen (de 100 dagarna kan vara fördelade såsom exempelvis ett sökbegrepp à 100 dagar eller fyra sökbegrepp à 25 dagar), annars kan Kund få pengarna tillbaka. Detta gäller dock under förutsättning att Kunden antingen tillåter Eniro genomföra nödvändiga förändringar på hemsidan eller att Kunden själv, inom 14 dagar, vidtar de nödvändiga förändringar som Eniro uppmärksammar Kund om.

Fortsättning på sid 2...

Forts.

## ”Allmänna villkor – Sökoptimering av hemsida & Lokal sökpositionering”

### 10. Pris & betalningsvillkor

Pris följer av Eniros vid var tid gällande prislista och anges exklusive moms samt andra enligt lag tillkommande skatter. Eniro förbehåller sig rätten att ändra priser inför nästkommande avtalsperiod. Betalning ska vara Eniro tillhanda senast 30 dagar efter fakturadatum. Är inte betalning fullgjord senast på förfallodagen utgår dröjsmålsränta enligt lag. Kunden är skyldig att utge ersättning för faktureringsavgift, skriftlig betalningspåminnelse samt för lagstadgade inkassokostnader.

### 11. Faktureringsvillkor

Om inte parterna skriftligen kommit överens om annat sker fakturering i sin helhet i samband med att Eniro tillställt Kunden en bekräftelse. Efter bedömning av Kunds kreditvärdighet kan Eniro besluta om avvikande eller förändrade fakturerings- och betalningsvillkor.

### 12. Fel och felavhjälpning

Med fel avses att tjänsten avviker från avtalet dock inte tillfälliga störningar i statistikinsamling och rapportering. Eniro ansvarar inte för fel som beror på Kunden eller något förhållande på dennes sida. Reklamation ska framställas så snart felet upptäckts eller borde ha upptäckts, dock senast en månad efter avtalstidens utgång. Sker inte invändningen inom skälig tid, förlorar Kunden rätten att göra krav på ersättning gällande. Eniro har rätt att på egen bekostnad avhjälpa felet eller företa omleverans om så kan ske inom skälig tid och utan väsentlig olägenhet för Kunden.

### 13. Påföljder vid fel

Om tjänsten är felaktig och detta inte beror på Kunden eller något förhållande på dennes sida, får Kunden kräva avhjälpande om detta kan ske utan oskälig kostnad eller olägenhet för Eniro. Om avhjälpande ej kan ske har Kunden rätt till skäligt prisavdrag eller skadestånd.

### 14. Ansvarsbegränsning

Eniros skadeståndsskyldighet med anledning av avtalet är begränsat till ansvar för direkt skada. Eniro ansvarar således inte för indirekt skada såsom utebliven vinst, kostnader som blivit onyttiga eller för andra följdskador. Ansvaret för direkta skador är begränsat till det belopp Kunden erlagt för tjänsten dock högst 20 000 kronor. Kunden är utan begränsning berättigad till ersättning för såväl direkta som indirekta förluster som orsakats genom grov vårdslöshet eller uppsåt. Eniro har inga skyldigheter att ersätta Kunden för något som kan vara ett brott mot dessa villkor om avtalsbrottet uppstått pga. Force majeure, det vill säga omständigheter utanför Eniros kontroll såsom naturkatastrof, allvarliga tekniska fel, krigstillstånd, konflikt på arbetsmarknaden, brott i Internetförbindelser eller andra liknande händelser.

### 15. Avtalstid

Avtalet gäller 12 månader från orderdatum om inte annat överenskommit skriftligen.

### 16. Avtalets upphörande

Kunden har rätt att avbeställa tjänsten utan att bli betalningsansvarig förutsatt att meddelande härom är Eniro tillhanda senast inom 15 dagar från orderdatum. Part har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om motparten åsidosätter sina skyldigheter enligt avtalet. Eniro har även rätt att säga upp avtalet vid kundens brott mot annat avtal med Eniro, eller avtal tecknade med annat bolag inom Enirokoncernen, om kund försätts i konkurs, upptar ackordsförhandlingar, träder i likvidation eller kan anses ha kommit på obestånd. Har korrekta FTP-uppgifter inte levererats till Eniro senast inom sex månader från orderdatum har Eniro rätt att omgående säga upp avtalet utan att det påverkar Kundens betalningsansvar. Uppsägning ska vara skriftlig om någon part begär det. Vid avtalets upphörande kommer Eniro att ta bort Kundens länkar och information från de söktjänster som Eniro samarbetar med och/eller förfogar över.

### 17. Ändring av dessa villkor

Eniro har rätt att ändra dessa villkor en månad efter det att meddelande härom gjorts allmänt tillgängligt på hemsida som Eniro tillhandahåller.

### 18. Överlåtelse av avtal

Eniro får överlåta avtalet till bolag inom samma koncern.

### 19. Meddelanden

Uppsägning eller andra meddelanden skall ske genom e-post, telefax, rekommenderat brev eller bud till parternas i avtalet angivna kontaktuppgifter. Meddelandet skall anses ha kommit mottagaren tillhanda; genom e-post om mottagandet behörigen bekräftats och vid avsändandet om avsänt med telefax, två arbetsdagar efter avlämnande för postbefordran om avsänt med rekommenderat brev eller vid överlämnandet om avlämnat med bud. Kunden är skyldig att utan dröjsmål meddela Eniro om förändringar i sina kontaktuppgifter.

### 20. Tvist

På avtalet ska svensk rätt äga tillämpning. Tvist i anledning av avtalet ska avgöras vid Solna Tingsrätt.