

1 Definitioner

Med **"Avtal"** avses det med R&M upprättade Orderformuläret (inklusive Bilaga A), dessa affärsresevillkor (inklusive Bilaga 1) och Dataskyddsförteckningen;

"Mutlagstiftning" avser alla tillämpliga mutlagar, förordningar och relaterade uppförandekoder eller standarder i Territoriet som är tillämpliga för parterna, inklusive men inte begränsat till Mutlagen 2010, *den svenska brottsbalken* (SFS 1962:7000), *US Foreign Corrupt Practices Act* 1977 och relevant lagstiftning som ändras, ersätts eller ersätts från tid till annan under detta Avtals löptid;

"Bankdag" avser en dag (annan än lördag eller söndag) då bankerna normalt håller öppet i Sverige;

Med **"Konfidentiell Information"** avses icke-offentlig, hemlig eller konfidentiell information i någon form eller på något medium, oavsett om den har offentliggjorts muntligen eller skriftligen före eller efter Startdagen, tillsammans med eventuella reproduktioner av sådan information i någon form eller på något medium eller någon del därav;

"Cytric" avser det onlinebokningsverktyg från tredje part som tillhandahålls av Amadeus Cytric via R&M;

"EU:s standardavtalsklausuler" avser de standardavtalsklausuler som godkänts genom Europeiska kommissionens beslut 2021/914 av den 4 juni 2021;

Med **"Force Majeure"** avses varje händelse utanför en parts rimliga kontroll som påverkar dess förmåga att fullgöra någon av sina skyldigheter (förutom betalning) enligt detta Avtal;

"Koncern" betyder i förhållande till ett bolag det bolaget och varje moderbolag, systerbolag och dotterbolag till ett sådant bolag;

"Personal Service / Offline Transaction" avser en transaktion som arrangeras av en R&M-anställd till förmån för kunden;

"Immateriella rättigheter" avser patent, upphovsrätt, varumärke, servicemärke eller handelsnamn, bruksmodell, programvara, design, databaser, bild, moralisk rättighet, uppfinning, domännamn, affärshemlighet, rätt till privatliv och alla andra immateriella rättigheter, i varje fall oavsett om de är registrerade eller inte och inklusive alla ansökningar (eller rättigheter att ansöka) om, eller förnyelse eller förlängning av sådana rättigheter som nu existerar eller som kommer att existera i framtiden över hela världen;

"Modern slaverilag" avser den *svenska brottsbalken* (SFS 1962:7000), *UK Modern Slavery Act* 2015 och alla lagar, förordningar, stadgar, föreskrifter, koder eller andra lagar inklusive förordningar under dem och alla uppförandekoder, medlemsregler eller standarder som utfärdats av relevanta tillsynsmyndigheter eller branschorgan, oavsett om de har laga kraft eller inte, avseende modernt slaveri eller liknande frågor och som är tillämpliga i Territoriet;

"Onlinetransaktion" avser en Transaktion som Kunden arrangerar med hjälp av Cytric eller annat Tredjeparts Onlinebokningsverktyg enligt vad som anges i Orderformuläret;

"Beställningsformulär" avser Beställningsformulär för Avtal om Corporate Travel Management Services Sweden eller Beställningsformulär för Avtal om Corporate Travel Management och Meetings & Events Services Sweden (beroende på vad som är tillämpligt);

"Betalningsperiod" avser de tillämpliga perioder då betalning ska erläggas, enligt vad som anges i Orderformuläret;

"Betalningsvillkor" avser de villkor som gäller för betalning som anges i Orderformuläret;

"R&M" avser Reed & Mackay Sverige AB (registrerat i Sverige under nr 556164-4260) med säte på adress Box 1114, 405 23, Göteborg;

"R&M-anställd" avser varje person som är anställd eller anlitad (eller tidigare anställd eller anlitad) av R&M för tillhandahållande av Tjänsterna;

"R&M-avgifter" avser de avgifter som Kunden ska betala för R&M:s tillhandahållande av Tjänsterna, enligt vad som anges i Orderformuläret;

"R&M-system" avser: (i) Cytric, en teknisk plattform för självbokning; och (ii) alla andra elektroniska system eller programvaror som exklusivt ägs av, eller licensieras till, R&M;

"R&M Website and Systems Terms and Conditions" avser de onlinevillkor, som kan komma att ändras av R&M från tid till annan, som gäller för R&M-systemen och som R&M kommer att göra tillgängliga via sin hemsida på <https://www.reedmackay.com/terms/> eller, på Kundens rimliga begäran, genom att förse Kunden med kopior därav;

"Relevant Lag" avser lag, författning, stadga, förordning, kod eller annan lag inklusive föreskrifter enligt dessa, med ändringar från tid till annan, som är tillämplig i Territoriet;

"Tjänsteleverantör" avser varje tredje part med vilken R&M interagerar i egenskap av kundens befullmäktigade ombud i enlighet med detta avtal, inklusive varje tredje part som (a) tillhandahåller **resetjänster** och till vilken R&M gör bokningar för kundens räkning; (b) underlättar eller behandlar bokningar som R&M gör för kundens räkning för resetjänster; eller (c) behandlar ansökningar som R&M gör för kundens räkning: (a) tillhandahåller resetjänster och till vilken R&M gör bokningar för Kundens räkning; (b) underlättar eller behandlar bokningar som R&M gör för Kundens räkning för resetjänster; eller (c) behandlar ansökningar för att hjälpa eller förbättra en persons förmåga att dra nytta av Tjänsterna;

"Tjänster" avser de reseadministrationstjänster som anges i det bifogade beställningsformuläret, med eventuella ändringar i enlighet med bestämmelserna i detta avtal;

"Territorium" avser Sverige;

"Tredjeparts onlinebokningsverktyg" eller **"OBT"** avser tredjeparts elektroniska onlinebokningsverktygssystem, som kan komma att meddelas av R&M till Kunden från tid till annan, som tillhandahålls av en tredjepartsleverantör och som Kunden, Användarna och R&M kan använda för att boka Transaktioner;

"Transaktion" avser de transaktioner som följer av bokningar och dokument som utfärdats av tjänsteleverantörer och som arrangeras av R&M, ett lokalt R&M-företag eller ett lokalt TMC (som agerar som kundens agent eller underagent, beroende på vad som är tillämpligt) i enlighet med detta avtal;

"Transaktionskostnad" avser den kostnad som debiteras av Tjänsteleverantören och/eller betalas av Kunden för Transaktionen/transaktionerna, tillsammans med alla skatter, emissioner, tilläggsavgifter, bokningsavgifter och andra tillhörande kostnader som debiteras av tredje part i samband med Transaktionen;

"Resenär" avser någon av kundens tjänstemän, agenter, anställda, konsulter, underleverantörer och andra liknande personer som drar nytta av tjänsterna;

"Process för resenärsp profiler" avser R&M:s process för resenärsp profiler som meddelas Kunden från tid till annan och som gäller för skapande och uppdatering av resenärsp profiler på R&M:s system;

"UK Addendum" avser det brittiska tillägget till EU:s standardavtalsklausuler, som utfärdats av UK Information Commissioner's Office enligt s.119A(1) Data Protection Act 2018;

"Användare" avser alla kundens chefer, agenter, anställda, konsulter, underleverantörer och andra liknande personer (som kan eller inte kan vara resenärer) som begär eller bokar transaktioner enligt detta avtal, antingen själva via R&M-systemen eller genom att kontakta R&M-anställda, eller på annat sätt får tillgång till R&M-systemen;

"mervärdesskatt" har den innebörd som anges i mervärdesskattelagen (2023:200), och

"År" avser en period om tolv (12) månader som börjar på Startdagen och på varje efterföljande årsdag av Startdagen

och slutar dagen före varje efterföljande årsdag av Startdagen.

- 1.1 Rubrikerna till Klausuler, Bilagor, Scheman och Orderformuläret ska inte påverka tolkningen eller konstruktionen av detta Avtal. Ord i singularis ska inkludera plural och vice versa. Ord som anger ett kön omfattar alla kön och hänvisningar till personer omfattar en enskild person, ett företag, ett bolag, en firma eller ett handelsbolag.
- 1.2 Alla belopp som ska betalas enligt detta avtal är exklusive mervärdesskatt eller annan tillämplig skatt eller tull som ska betalas på sådana belopp och som i förekommande fall ska läggas till enligt den skattesats som gäller vid den relevanta skattepunkten.
- 1.3 Orden och uttrycken "andra", "inklusive" och "i synnerhet" skall inte begränsa de föregående ordens allmänna innebörd eller tolkas som att de är begränsade till samma klass som de föregående orden om en vidare tolkning är möjlig.
- 1.4 Alla hänvisningar i detta Avtal till "Klausuler", "Bilaga", "Dataskyddsbeskrivning" och "Orderformulär" avser Klausulerna, Bilagorna, Dataskyddsbeskrivningen och Orderformuläret i detta Avtal om inte annat anges.
- 1.5 I händelse av konflikt eller tvetydighet mellan bestämmelserna i detta avtal och bilagan, orderformuläret eller dataskyddsschemat ska bestämmelserna ha företräde.

2 Varaktighet

- 2.1 Detta Avtal ska träda i kraft på Startdatumet och (med förbehåll för punkterna 12 och 14.3) fortsätta att gälla därefter, såvida inte och till dess att endera parten ger den andra parten en skriftlig uppsägningstid om minst sex (6) månader (sådan uppsägningstid ska löpa ut vid eller efter utgången av den Initiala Perioden som anges i Orderformuläret) ("Avtalstiden").

3 Tillhandahållande av tjänster

- 3.1 Från och med Startdatumet anlitar Kunden R&M som leverantör av Tjänsterna på Avtalsbasis. R&M skall tillhandahålla Tjänsterna i enlighet med, och med förbehåll för, villkoren i detta Avtal.
- 3.2 Kunden bemyndigar R&M att agera som Kundens ombud för att utföra Tjänsterna. Utan att det påverkar allmängiltigheten av det föregående, ger Kunden härmed R&M rätt att, under hela Avtalsperioden, arrangera Transaktioner och återkräva återbetalningar avseende Transaktioner.
- 3.3 R&M skall: (a) tillhandahålla tjänsterna med rimlig skicklighet och omsorg; och (b) säkerställa att dess skyldigheter enligt detta avtal fullgörs av R&M-anställda med lämplig kompetens och erfarenhet.

4 Kundens skyldigheter

- 4.1 Kunden skall under avtalstiden: (a) förse R&M med sådan information, inklusive prognoser, som R&M rimligen kan behöva för att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter enligt detta avtal; (b) anskaffa och underhålla all maskinvara och programvara inom kundens organisation som krävs för att R&M ska kunna tillhandahålla tjänsterna och driva sin programvara; och (c) följa R&M:s process för resenärprofil.
- 4.2 Kunden är inte: (i) belägen, stadigvarande bosatt eller lagligt organiserad i något land som omfattas av embargo (för närvarande inklusive Kuba, Iran, Nordkorea, Syrien och regionerna Krim/Sevastopol,

Donetsk, Luhansk, Kherson och Zaporizhzhia i Ukraina) eller i Afghanistan, Vitryssland, Ryssland, Venezuela eller Jemen; eller (ii) listad på, eller till 50 % eller mer ägd eller på annat sätt kontrollerad av, eller agerar på uppdrag av en part eller parter som är listade på, någon amerikansk, EU, Storbritannien eller någon annan tillämplig sanktions- eller restriktionslista, eller av en regering som är föremål för USA:s blockerande sanktioner.

5 Betalning

- 5.1 Kunden ska erlagga Ersättning för R&M i enlighet med denna punkt 5 och Betalningsvillkoren.
- 5.2 Kunden ska betala Transaktionskostnaderna till Tjänsteleverantörerna. R&M kan initialt betala Transaktionskostnaderna till Tjänsteleverantören för Kundens räkning och sedan få ersättning för sådan betalning av Kunden i enlighet med Betalningsvillkoren för Transaktionskostnader.
- 5.3 Kunden bekräftar och samtycker till att R&M-avgifterna har beräknats, och transaktionskostnaderna kommer att beräknas, på grundval av att alla belopp som R&M erhåller från tjänsteleverantörer behålls (och kan komma att behållas) av R&M och att R&M inte ska vara skyldigt att redovisa sådana belopp till kunden.
- 5.4 R&M-arvodet ska justeras av R&M med verkan från början av varje år med den procentuella ökningen av Sveriges konsumentprisindex (alla poster) (som publiceras av Statistiska Centralbyrån) under tolv (12) månadersperioden före den första dagen av sådant år eller 3%, beroende på vilket som är högst. R&M skall skriftligen meddela Kunden minst en (1) månad i förväg om sådan höjning.
- 5.5 Eventuella återbetalningsansökningar från Kunden ska behandlas i enlighet med återbetalningsförfarandet enligt följande:
 - (a) Om Kunden vill begära återbetalning av en oanvänd eller delvis använd biljett måste Kunden lämna skriftliga eller muntliga instruktioner till R&M.
 - (b) Efter mottagande av en återbetalningsinstruktion kommer R&M att bekräfta återbetalningsprocessen tillsammans med eventuella tillhörande avgifter och kända avbeställningsavgifter. Med förbehåll för kundens samtycke kommer R&M sedan att ansöka om återbetalning från tjänsteleverantören.
 - (c) Om betalningsmetoden för Tjänsten var kreditkort kommer R&M, när R&M har mottagit återbetalningen från Tjänsteleverantören, att skapa en kreditnota och pengarna kommer att återbetalas till det kreditkort som användes för att betala den ursprungliga biljetten efter avdrag för eventuella tillämpliga återbetalningsavgifter och beloppet kommer att debiteras samma kreditkort.
 - (d) Om betalningsmetoden för Tjänsten var faktura kommer R&M, när R&M har mottagit återbetalningen från Tjänsteleverantören, att utfärda en kreditnota och medlen kommer att överföras till Kundens handelskonto efter avdrag för eventuella tillämpliga återbetalningsavgifter och beloppet kommer att förfalla till betalning i enlighet med villkoren för handelskontot.
 - (e) R&M tar inget ansvar för det belopp som en tjänsteleverantör väljer att återbetala eller den tidsram inom vilken de åtar sig att göra detta.
 - (f) Om Kunden har underlåtit att utfärda en

- Återbetalningsinstruktion inom den tidsperiod som anges i villkoren för en biljett, bokning eller liknande, ska Kunden anses ha avstått från sin rätt till sådan återbetalning.
- 5.6 Alla belopp som ska betalas av Kunden enligt detta Avtal ska vara i svenska kronor (SEK).
 - 5.7 Utan att det påverkar någon annan rätt eller åtgärd för R&M, om Kunden av någon anledning underlåter att betala något belopp enligt detta Avtal på förfallodagen, ska (i) Kunden på begäran betala R&M ränta på det obetalda beloppet med åtta procent (8%) per år över den vid var tid gällande STIBOR-räntan, från förfallodagen till dess att R&M mottagit full betalning och clearade medel och (ii) R&M ska ha rätt att avbryta Tjänsterna till dess att betalning mottagits av R&M.
 - 5.8 Om Kunden har en verklig tvist avseende en faktura som utfärdats av R&M, ska Kunden skriftligen meddela R&M inom fjorton (14) dagar från mottagandet av fakturan, med angivande av alla relevanta detaljer. Fakturor som inte bestridits inom denna fjorton (14) dagars period skall anses vara godkända av Kunden och betalning skall ske i enlighet med detta Avtal. Kunden ska ha rätt att hålla inne betalning av det omtvistade beloppet, men om tvisten inte kan lösas informellt ska den lösas i enlighet med punkt 18.
 - 5.9 När en tvist har lösts ska Kunden göra lämplig betalning i enlighet med detta Avtal och Betalningsperioden ska anses börja löpa den dag då tvisten har lösts.
 - 5.10 R&M har rätt att se över och ändra Betalningsvillkoren under Avtalsperioden med en (1) månads skriftligt varsel om R&M:s betalningsvillkor med en Tjänsteleverantör ändras.

6 Försäkringspolicer

- 6.1 Vardera parten skall på egen bekostnad upprätthålla sådana försäkringar som är lämpliga och tillräckliga för dess skyldigheter och ansvar enligt detta avtal.

7 Tillgång till R&M-system

- 7.1 Kunden är medveten om och samtycker till att syftet med R&M-systemen är att:
 - (a) Cytric - möjliggöra för Användare att arrangera Transaktioner på R&M:s självbokningsplattform; och
 - (b) Gränssnitt med olika tredjeparts onlinebokningsverktyg (som gör det möjligt för användare att ordna transaktioner på olika tredjeparts onlinebokningsverktyg).
- 7.2 Med förbehåll för punkterna 7.6 och 7.7 ska R&M ge kunden och användarna en icke-överförbar, icke-exklusiv, icke-sublicerbar, royaltyfri licens att använda R&M-systemen endast för att erhålla fördelarna med tjänsterna under löptiden.
- 7.3 Kunden ska säkerställa att varje användare: (a) endast får åtkomst till R&M-systemen från sin angivna e-postadress på arbetet eller med hjälp av Single-Sign-On-teknik som är konfigurerad för att möjliggöra åtkomst direkt från kundens företagsnätverk; och (b) skapar sitt eget lösenord och håller det konfidentiellt för alla andra och endast får åtkomst till R&M-systemen med hjälp av detta lösenord.
- 7.4 Kunden förbinder sig att iaktta all rimlig försiktighet vid användandet av R&M-systemen, vid arrangemang av Transaktioner och vid vård och användning av lösenord. Kunden är ansvarig för att betala alla Transaktionskostnader för Transaktioner som arrangeras via R&M-systemen, även om sådana

Transaktioner arrangeras av misstag, av obehöriga anställda eller på annat sätt innefattar missbruk av lösenord.

- 7.5 Kunden får inte: (a) modifiera, skapa derivat av, bakåtkompilera, dekompilera, demontera eller översätta R&M-systemen eller integrera R&M-systemen med någon annan programvara eller införa eller tillåta införande av virus eller annan kontaminering eller skadligt innehåll i R&M-systemen; eller (b) avslöja hela eller delar av R&M-systemen till någon tredje part.
- 7.6 Kunden ska alltid följa, och tillse att alla Användare följer, R&M:s Webbplats- och Systemvillkor. Kundens eller någon användares tillgång till R&M:s system kan när som helst återkallas av R&M om kunden eller någon användare bryter mot R&M:s webbplats och systemvillkor eller detta avtal.
- 7.7 Kunden bekräftar att, mellan R&M och kunden, ska R&M äga alla immateriella rättigheter som finns eller är inbäddade i, eller som härrör från, R&M-systemen och all annan konfidentiell R&M-information. Ingenting i detta avtal ska leda till att kunden förvärvar någon rättighet, titel eller intresse i R&M-systemen och all annan konfidentiell information från R&M någonstans i världen, förutom vad som specifikt anges i punkt 7.2.
- 7.8 R&M ska inte ha något ansvar gentemot Kunden och Kundens Grupp för någon förlust, skada, utebliven prestation, försening, kostnad eller utgift som uppstår på grund av eller i samband med: (a) Kundens anslutning till internet; (b) datavirus eller annan kontaminering som introduceras av Kunden, en Användare eller tredje part till Kundens hårdvara, mjukvara eller andra system; (c) fel, dålig prestanda eller bristande prestanda hos hårdvara eller mjukvara som (i) ägs av Kunden eller någon Användare; eller (ii) licensierad av en tredje part till Kunden eller någon Användare; (d) Kundens underlåtenhet att underhålla maskinvara eller programvara som krävs för användning av R&M-systemen; (e) Kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna punkt 7; och/eller (f) fel (oavsett handling eller underlåtenhet), prestanda eller annan åtgärd som kan hänföras till Tredjeparts Onlinebokningsverktyg.

8 Skydd av personuppgifter

- 8.1 I denna punkt 8 och i dataskyddsschemat avses med termerna:

"Dataskyddslagstiftning" avser den svenska dataskyddslagen 2018:218, GDPR och eventuella nationella lagar i Sverige avseende behandling av personuppgifter i den mån GDPR upphör att vara tillämplig i Sverige;

"GDPR" avser Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter;

"Personuppgiftsansvarig", "personuppgiftsbiträde", "personuppgifter", "särskild kategori av personuppgifter" och "behandling" ska ha den betydelse som anges i GDPR;

"Data" avser personuppgifter och alla personuppgifter som ingår i en särskild kategori av personuppgifter för resenärerna och/eller användarna, som tillhandahålls av kunden, resenärerna och/eller användarna till R&M i enlighet med detta avtal; och

"Underbiträde" avser, i förhållande till personuppgifter för vilka R&M har instruerats att

- behandla för Kundens räkning, en enhet som anlitas av R&M som underleverantör eller underbiträde avseende behandling av sådana personuppgifter.
- 8.2 Parterna är medvetna om att Kunden, Resenärer och/eller Användare kommer att lämna uppgifter till R&M. Kunden kommer att agera som personuppgiftsansvarig och R&M kommer att agera som personuppgiftsbiträde i förhållande till uppgifterna. För att undvika tvivel: (a) Kunden och Tjänsteleverantörerna ska vara personuppgiftsansvariga för all Data som R&M måste tillhandahålla till Tjänsteleverantörerna för att tillhandahålla Tjänsterna; och (b) Tjänsteleverantörerna ska inte betraktas som "Underbiträden" i enlighet med detta Avtal.
- 8.3 Parterna är överens om att fullgöra sina respektive skyldigheter enligt dataskyddsförordningen.
- 8.4 Kunden är medveten om och samtycker till att R&M från tid till annan kan komma att spela in telefonsamtal mellan Kunden (inklusive Kundens anställda, ombud eller underleverantörer) och R&M (inklusive R&M:s anställda, ombud eller underleverantörer). Kunden skall informera sina anställda, agenter och/eller underleverantörer om detta och inhämta deras samtycke till detta.

9 Modernt slaveri

- 9.1 Vardera parten (inklusive alla deras styrelseledamöter, verkställande direktörer, ombud och anställda) samtycker till att fullt ut följa alla lagar om modernt slaveri avseende dess utförande enligt detta avtal och om någon av parterna får kännedom om eller misstänker att en transaktion som är förbjuden enligt lagar om modernt slaveri har ägt rum, ska sådan part omedelbart meddela den andra parten skriftligen.

10 Anti-korruption

- 10.1 Vardera parten (inklusive alla deras styrelseledamöter, verkställande direktörer, ombud och anställda) samtycker till att fullt ut följa Anti-Bribery Law avseende sitt utförande enligt detta avtal och om någon av parterna får kännedom om eller misstänker att en transaktion som är förbjuden enligt Anti-Bribery Law har ägt rum, ska sådan part omedelbart skriftligen meddela den andra parten.

11 Sekretess och offentlighet

- 11.1 Vardera parten ska hålla och se till att hålla hemlig och konfidentiell all konfidentiell information som tillhör den andra parten och som avslöjats eller erhållits till följd av parternas förhållande enligt detta avtal och får inte använda eller avslöja den utom för att detta avtal ska kunna fullgöras korrekt eller med den andra partens skriftliga förhandsgodkännande. Om utlämnande sker till en anställd, konsult eller agent, skall detta ske med förbehåll för skyldigheter som motsvarar dem som anges i detta avtal och vardera parten samtycker till att göra alla rimliga ansträngningar för att säkerställa att en sådan anställd, konsult eller agent uppfyller sådana skyldigheter; förutsatt att vardera parten skall vara ansvarig gentemot den andra parten för varje utlämnande eller användning av sådan konfidentiell information av en person till vilken utlämnande sker.
- 11.2 Sekretessåtagandena i denna punkt 11 ska inte omfatta information som den utlämnande parten kan visa:

- är eller har blivit en del av det offentliga området på annat sätt än till följd av brott mot sekretessförpliktelserna enligt detta avtal;
- fanns i dess skriftliga register före Startdatumet och inte omfattas av några sekretessförpliktelser;
- oberoende har lämnats ut till den av en tredje part som har rätt att lämna ut dem, eller
- måste lämnas ut enligt tillämplig lag eller på order av en domstol, ett statligt organ eller en myndighet med behörig jurisdiktion.

- 11.3 Kunden ger härmed R&M en icke-exklusiv, icke-överlåtbar (med undantag för vad som tillåts enligt klausul **Error! Reference source not found.**), återkallelig, begränsad rätt att använda Kundens namn, varumärken och logotyper (gemensamt "Kundens märken") i enlighet med de riktlinjer för användning av Kundens varumärken och logotyper som Kunden tillhandahåller R&M. All offentlig användning av Kundmärkena av R&M ska vara föremål för Kundens föregående samtycke, med undantag för att R&M får använda Kundmärkena för att identifiera Kunden som en kund till R&M, inklusive på R&M:s företagswebbplats.

12 Uppsägning

- 12.1 Vardera parten får säga upp detta avtal om: (a) den andra parten väsentligt bryter mot något av villkoren i detta avtal och, om det är möjligt att åtgärda, inte åtgärdar detta inom 30 (trettio) kalenderdagar efter mottagandet av ett skriftligt meddelande som beskriver överträdelsen och de åtgärder som krävs för att åtgärda den; eller (b) något belopp som ska betalas enligt avtalet inte betalas inom 7 (sju) dagar efter förfallodagen i enlighet med detta avtal.
- 12.2 R&M kan, efter eget gottfinnande, säga upp detta avtal med omedelbar verkan i samband med dess efterlevnad av tillämpliga lagar. Om R&M säger upp detta avtal i enlighet med denna punkt 12.2, kommer ett skriftligt meddelande att skickas till inom 30 (trettio) dagar från sådan åtgärd.
- 12.3 Uppsägningen av detta avtal ska inte påverka någondera partens rättigheter och rättsmedel som kan ha uppkommit fram till den dag då detta avtal upphör att gälla.
- 12.4 Uppsägning av detta avtal skall inte påverka ikraftträdandet eller den fortsatta giltigheten av någon bestämmelse i detta avtal som uttryckligen eller underförstått är avsedd att träda i kraft eller fortsätta att gälla vid eller efter sådan uppsägning.
- 12.5 Vid uppsägning av detta avtal:
- med förbehåll för punkt 12.3, kommer parternas förhållande och skyldigheter att upphöra enligt detta avtal annat än vad som uttryckligen anges i denna punkt 12;
 - med förbehåll för punkt 12.5(c) ska var och en av parterna omedelbart återlämna till den andra parten (eller, om den andra parten så begär genom skriftligt meddelande, förstöra) all den andra partens egendom som den har i sin besittning på uppsägningsdagen, inklusive all dess konfidentiella information och data (inklusive eventuella kopior) och ska inte göra någon ytterligare användning av sådan konfidentiell information och data;
 - om en part är skyldig enligt lag, förordning eller myndighets- eller tillsynsorgan att behålla dokument eller material som den annars skulle vara skyldig att återlämna eller förstöra enligt punkt 12.5(b), ska den skriftligen meddela den andra parten och ange vilka dokument eller

- (d) material som den måste behålla; och
 (d) alla belopp som ska betalas till R&M enligt Avtalet ska förfalla till betalning omedelbart och R&M får skicka fakturor för alla Tjänster som de har tillhandahållit men för vilka ingen faktura tidigare har skickats, och Kunden ska betala dessa fakturor inom trettio (30) dagar från mottagandet av en sådan faktura.

13 Ansvarsfördelning

- 13.1 Ingenting i detta avtal ska utesluta eller begränsa: (a) någondera partens ersättningskyldigheter, eller (b) ansvar för dödsfall eller personskada som orsakats av den partens försumlighet eller för bedrägeri eller bedräglig förvrängning.
- 13.2 Ingen av parterna ska vara ansvarig (vare sig i avtal, skadestånd (inklusive försumlighet eller brott mot lagstadgad skyldighet), felaktig framställning eller på annat sätt) som härrör från eller i samband med detta avtal för någon indirekt, särskild eller följdförlust eller skada, oavsett hur den orsakats.
- 13.3 Med förbehåll för punkterna 7.8, 13.1, 13.2 och 13.4, ska R&M:s maximala sammanlagda ansvar gentemot kunden till följd av eller i samband med detta avtal under något år, oavsett hur det uppstår, inte överstiga 100 000 svenska kronor (SEK).
- 13.4 R&M ska inte ha något ansvar gentemot Kunden och Kundens Grupp för någon förlust, skada, utebliven prestation, försening, kostnad eller utgift i den mån det uppstår på grund av eller är kopplat till: (a) ett brott av Kunden mot detta Avtal eller någon handling eller underlåtenhet av Kunden, Användarna eller en Tjänsteleverantör; eller (b) några bedrägliga Transaktioner som behandlas för Kundens räkning till följd av Kundens underlåtenhet att följa Traveller Profile Process.
- 13.5 För att undvika tvivel, bekräftar och samtycker Kunden till att R&M inte är skyldigt att redovisa till Kunden för något ansvar som uppstår på grund av Kundens underlåtenhet att kräva eller begära någon återbetalning som Kunden kan ha rätt till enligt villkoren för någon biljett, bokning eller på annat sätt.
- 13.6 De ansvarsbegränsningar som anges i denna punkt 13 ska gälla även om den icke-brytande partens rättsmedel enligt detta avtal inte uppfyller sitt väsentliga syfte.
- 13.7 Med undantag för vad som uttryckligen anges häri, lämnar R&M inga utfästelser eller garantier av något slag avseende tjänsterna eller R&M-systemen, inklusive garantier avseende säljbarhet, lämplighet för ett visst ändamål, äganderätt eller intrång i tredje parts immateriella rättigheter, vare sig uttryckliga eller underförstådda enligt relevant lag, handelsbruk, prestation, handelsbruk eller på annat sätt.

14 Force Majeure

- 14.1 Om någon av parterna drabbas av Force Majeure ska denne omedelbart skriftligen underrätta den andra parten om de omständigheter som utgör Force Majeure och hålla den andra parten fullt informerad om alla relevanta förändringar av omständigheterna så länge Force Majeure pågår.
- 14.2 Med undantag för betalningsskyldigheter ska ingen av parterna vara ansvarig gentemot den andra parten för förlust, försening eller fel som uppstår till följd av en Force Majeure-händelse.
- 14.3 Om Force Majeure-händelsen pågår under längre tid än en (1) månad får den icke berörda parten när som helst under Force Majeure-händelsen, genom

skriftligt meddelande till den andra parten, säga upp detta Avtal.

- 14.4 Om en Force Majeure-händelse drabbar en Tjänsteleverantör och detta har en inverkan på Kundens mottagande av Tjänster och/eller någon tjänst som tillhandahålls av en Tjänsteleverantör, ska R&M, på Kundens begäran, använda sina rimliga ansträngningar för att hjälpa Kunden genom att anskaffa alternativa Tjänsteleverantörstjänster eller andra alternativa arrangemang och Kunden ska betala R&M de kostnader och utgifter som R&M ådrar sig för att tillhandahålla sådan hjälp.

15 Parterna

- 15.1 Ingen av parterna får överlåta, delegera eller ingå underleverantörsavtal enligt detta avtal utan föregående skriftligt medgivande från den andra parten.
- 15.2 Detta avtal gäller mellan parterna och det finns ingen tredje part som är förmånstagare.

16 Konstruktion och tolkning av detta avtal

- 16.1 Detta Avtal innehåller hela överenskommelsen mellan parterna avseende dess innehåll och ersätter alla andra överenskommelser mellan parterna avseende innehållet i detta Avtal. Parterna är medvetna om att detta Avtal inte har ingåtts helt eller delvis i förlitan på, och inte heller har någon av parterna fått, någon garanti, något uttalande, något löfte eller någon utfästelse annat än vad som uttryckligen anges i detta Avtal. Kunden avstår oåterkalleligen och ovillkorligen från varje rätt som Kunden har eller kan ha att kräva skadestånd för och/eller att häva detta Avtal på grund av brott mot någon garanti som inte ingår i detta Avtal eller någon felaktig uppgift, oavsett om den ingår i detta Avtal eller inte, och Kunden samtycker till att de enda rättigheter och rättsmedel som Kunden har till följd av eller i samband med garantier, uttalanden, löften eller utfästelser är avtalsbrott. Ingenting i denna underklausul ska utesluta någondera partens ansvar med avseende på felaktiga framställningar som gjorts bedrägligt.
- 16.2 Med undantag för vad som anges häri, ska endera partens rättigheter och rättsmedel enligt detta avtal inte minskas eller avstås från genom att bevilja någon eftergift, anstånd eller förlängning av tid eller genom någon underlåtenhet eller försening i att fastställa eller utöva sådana rättigheter eller rättsmedel. Om endera parten avstår från att bryta mot detta avtal skall detta inte anses utgöra ett avstående från att senare bryta mot samma eller någon annan bestämmelse.

17 Avtalsförvaltning

- 17.1 Alla meddelanden som skickas enligt detta avtal måste vara skriftliga och undertecknade av eller på uppdrag av den person som skickar meddelandet. Ett meddelande kan delges genom personlig leverans eller genom att meddelandet skickas med rekommenderad leverans till den andra partens registrerade företagsadress eller till sådan annan adress som den relevanta parten skriftligen kan meddela den andra parten. Varje sådant meddelande ska anses ha delgivits vid leverans om det delges personligen eller vid utgången av två (2) dagar efter avsändandet av detsamma om det delges genom rekommenderad leverans.

- 17.2 Ingen ändring av detta avtal skall ha verkan om den inte är skriftlig, uttryckligen hänvisar till detta avtal och vederbörligen har undertecknats av var och en av parterna.
- 17.3 Detta avtal får upprättas i två exemplar, varav vart och ett ska anses utgöra ett original och som tillsammans ska utgöra ett och samma dokument. Parterna är överens om att en parts underskrift som förmedlas via e-post eller digitalt ska vara giltig och bindande som om den vore en originalunderskrift.

18 Juridik och tvister

- 18.1 Om någon tvist uppstår i samband med detta Avtal (inklusive någon fråga om dess existens, giltighet eller uppsägning) ska parternas styrelseledamöter eller andra högre representanter med befogenhet att lösa tvisten, inom fjorton (14) dagar efter en skriftlig begäran från en part till den andra, träffas i ett försök att i god tro lösa tvisten. Om tvisten inte löses vid detta möte, ska tvisten lösas i enlighet med återstoden av denna punkt 18.
- 18.2 Detta avtal ska, om inte annat uttryckligen anges, regleras av och tolkas i enlighet med svensk lag, utan hänsyn till eventuella lagvalsregler som skulle kräva tillämpning av lagarna i en annan jurisdiktion.
- 18.3 Med förbehåll för punkt 18.1 ska alla tvister eller anspråk som uppstår till följd av eller i samband med detta avtal vara föremål för svensk domstols exklusiva jurisdiktion, vilken parterna oåterkalleligen underkastar sig.

19 Icke-anbudsinfördran

- 19.1 För att skydda R&M:s legitima affärsintressen, förbinder sig kunden att för egen del och som agent för sin koncern inte (och ska se till att ingen medlem av kundens koncern gör det) (förutom med föregående skriftligt medgivande från R&M eller en medlem av R&M-gruppen):

- (a) försöka värva eller locka bort; eller
- (b) värva eller locka bort,

från anställning eller tjänst hos R&M eller R&M-gruppen tjänsterna för någon R&M-anställd som är eller har varit involverad i tillhandahållandet av Tjänsterna till Kunden.

20 Sanktioner

- 20.1 Varje part samtycker till att följa alla tillämpliga lagar, inklusive relevanta lagar mot mutor och tillämpliga lagar och förordningar i USA, Storbritannien och EU om export och sanktioner, med avseende på dess aktiviteter enligt detta avtal.

Bilaga 1

TJÄNSTER (RESOR)

UTBUD AV TJÄNSTER

I tabellen nedan anges de tjänster som R&M kan utföra för Kundens räkning, tillsammans med andra tjänster och lösningar som R&M kan tillhandahålla på begäran.

De avgifter för forskning och utveckling som ska erläggas för Tjänsterna framgår av avgiftstabellen i Bilaga 1 till Orderformuläret. Ytterligare R&M-avgifter kommer att utgå för alla Tjänster som tillhandahålls Kunden och som inte ingår i Avgiftstabellen.

De bokningstjänster som är allmänt tillgängliga via ett onlinebokningsverktyg (OBT) betecknas med en Asterix.

GRUNDLÄGGANDE BOKNINGSTJÄNSTER	SERVICEKOMponenter	OMFATTNING AV TJÄNSTEN
FLYG	- Tidtabell Flygbolag - Lågprisflygbolag - Charterflygbolag - Privat charter	Gruppresor
HOTELL	Inrikes och internationella hotellbokningar	Tillgång till förhandlade priser, partnerskapspriser och företagspriser (där sådana finns)
TÅG	Inrikes och internationell järnväg	Bokningar och biljettförsäljning
BILHYRNING	Inrikes och internationella biluthyrningsbokningar	Förhandlade priser över hela världen
BÅT/FÄRJA	Internationella färjebokningar	Skräddarsydda arrangemang
ONLINE	Flygbokningar Hotellbokningar Biluthyrning Bokningar	Bokningar och biljettförsäljning Tillgång till och användning av självbokningsverktyg online, inklusive en helpdesk-tjänst
RESETJÄNSTER I NÖDSITUATIONER	24 timmar / 365 dagar om året	Resetjänst för nödsituationer (ETS)
PASS- OCH VISUMTJÄNSTER	Komplett pass- och visumservice samt rådgivning	Hjälp med att tillhandahålla och fylla i ansökningsformulär Leverans/upphämtning av applikationer (beroende på var kunden befinner sig)
STÖDTJÄNSTER	Chaufför Drive över hela världen Mötes- och hälsotjänster Resetjänst för nödsituationer (ETS) Regelbundna nyhetsbrev/uppdateringar Databas för resenärprofil	
FINANSIELLT STÖD	Internt team för återbetalning Lodge och kreditkortsbehandling Skräddarsydda prismodeller Hotellfaktura tillbaka	Snabb hantering av återbetalningar (på begäran) Fakturahantering - anpassad till enskilda kunders behov Dedikerad kontaktperson för finansfrågor
LEDNINGSinFORMATION OCH RAPPORTERING	Heltäckande ledningsinformation & Ad-hoc MI-support Överlämnande av finansiella data	Tillgång till ledningsinformation från R&M:s standardpaket av rapporter Registrering och validering av upp till 10 referensnummer (t.ex. kostnadsställe, ärendenummer, medarbetarkoder) Automatiserade dataflöden till tredjepartsleverantörer av säkerhetstjänster
TILLÄGG R&M TJÄNSTER	Account Management/Klient Tjänster	Process för affärsplanering och översyn Utveckling av resepolicy Efterlevnad av policy Spårning av genomsnittligt pris Air Analytics: Förhandling och analys av ruttavtal Förhandla om hotellpriser

GRUNDLÄGGANDE BOKNINGSTJÄNSTER	SERVICEKOMponenter	OMFATTNING AV TJÄNSTEN
		Skräddarsydda hotellprogram och förhandlingar om hotellpriser Förbättring av processer Utvärdering av online-bokningsverktyg R&M Pre-Trip Approval Vägledning för säkerhet/hemresa Chef för mobila resor Kundundersökningar
LOKALANSKAFFNINGSTJÄNSTER/EVENTHANTERINGSTJÄNSTER	- Lokalansaffning och rekommendationer - Bokning av plats - Utfärdande av bokningsbekräftelser - Tjänsterna ska omfattas av ett separat avtal	R&M ska anskaffa, föreslå alternativ, boka, ändra och avboka lokaler, mötesutrymmen och gruppboende enligt kundens anvisningar genom de angivna kanalerna för leverans av tjänster. Tillhandahålla fullständiga evenemangshanteringstjänster. R&M ska följa kundens krav, brief och policy (enligt begäran).

TREDJE PARTS ONLINEBOKNINGSVERTYG ("OBT")

Om Kunden väljer att använda ett tredjeparts onlinebokningsverktyg (OBT) kan R&M tillhandahålla support via sin onlinesupport. OBT är antingen tredjepartsleverantörer som väljs av R&M och nås via R&M:s system eller sådana som väljs direkt av Kunden.

Om parterna skriftligen kommer överens om det, kommer R&M att tillhandahålla inledande utbildning, stödande dokumentation och regelbundna uppdateringar för användare avseende åtkomst till OBT via R&M:s system. Det är Kundens ansvar att föreslå att Användarna tar del av denna dokumentation innan de ringer för teknisk support.

R&M kan fakturera Kunden för relevant Personlig Serviceavgift / Offline Transaktion R&M Avgift om Användare begär teknisk support avseende en Online Transaktion (såvida inte orsaken till kravet på teknisk support har orsakats av fel i R&M:s tjänster).

R&M tillhandahåller onlineverktyg från tredje part för att hjälpa resenärer med resekrav; det är dock resenärens ansvar att kontrollera alla krav före bokning och resa - inklusive men inte begränsat till pass och visum och medicinska krav inklusive men inte begränsat till covid-test och vaccinationskrav samt inrese restriktioner och karantän. Resenärer bör se till att de har all korrekt dokumentation, vare sig det är elektroniskt eller papper, för resan.

Allmän och teknisk support

R&M ska tillhandahålla Kunden supporttjänster för att lösa allmänna och tekniska problem som uppstår när Kunden använder tredje parts bokningsverktyg. Kontaktuppgifter till supporttjänsterna ska tillhandahållas Kunden av R&M.

Rimlig användning: Supporttjänsterna är föremål för rimlig användning, som är avsedd att vara exceptionell eller tillfällig; Kunden, resenärerna och användarna bör vara självförsörjande, skickliga på att utföra online-transaktioner och bör undersöka sina resor, jämföra priser och bekanta sig med biljettpolisregler.

Utanför kontorstid: Om live support utnyttjas utanför R&M:s normala öppettider ska R&M:s avgifter för Emergency Travel Service (ETS) betalas av kunden.

Ändringar av bokningar där biljetter har utfärdats: dessa måste göras via R&M:s reseteam och R&M-avgifter ska betalas för personliga servicetransaktioner i detta avseende.

General Support Service (R&M Travel Team)

För allmänna frågor om användningen av Cytric har kunden tillgång till allmän support via sitt reseteam på R&M. Om ytterligare teknisk support krävs ska frågan omfördelas av R&M:s reseteam till teamet för teknisk support.

Inga ytterligare R&M-avgifter ska betalas för allmänna supportfrågor (med förbehåll för rimlig användning), såvida inte:

- enligt R&M:s bedömning resulterar förfrågan i en supportnivå för en Online-transaktion som motsvarar den för en Personlig Service-transaktion, eller
- förfrågan resulterar i att en Personlig Servicetransaktion krävs. R&M-avgifter för en Personlig Servicetransaktion ska betalas, såvida inte den Personliga Servicetransaktionen var nödvändig på grund av ett tekniskt fel i R&M-system.

Teknisk support och service

För tekniska problem som uppstår med tredje parts online-bokningsverktyg kommer teknisk support att tillhandahållas kunden av R&M:s tekniska supportteam för IT-relaterade problem som kräver utredning utöver vad som omfattas av den allmänna supporttjänsten (såsom buggfixar för programvara). Tekniska frågor bör initialt riktas som allmänna supportfrågor till R&M:s reseteam.

När ett tekniskt problem uppstår bör kunden om möjligt lämna uppgifter om problemet, resenären, rutten, datum, tider och sökpreferenser.

TJÄNSTERNA - (PERSONLIG TJÄNST / OFFLINE)

Den tjänst som tillhandahålls av R&M kommer att vara en tjänst för hantering av företagsresor och omfatta följande:

1.1 Flyg- och marktransporter

R&M ska boka, ändra och avboka flyg- och marktransportbokningar och vid bokningstillfället ska R&M:s resekonsult erbjuda ett kostnadseffektivt alternativ där så är tillämpligt och sträva efter att erbjuda lägsta tillgängliga biljettpriser, förutsatt att biljettpiserna ligger inom ramen för resenärens önskemål för den aktuella resan. R&M:s resekonsult ska göra resenären uppmärksam på eventuella restriktioner och villkor som kan gälla för biljettpiserna.

I förekommande fall kommer alla erbjudanden att vara i enlighet med Kundens resepolicy (om denna har tillhandahållits R&M), inklusive användning av eventuella föredragna tjänsteleverantörer som specificerats och meddelats av Kunden. R&M ska utfärda bekräftelser på e-biljetter som innehåller ytterligare information om flyg, flygplats och destination (om så begärs) samt biljettvillkor.

1.2 Boende

R&M ska boka, ändra och avboka hotellbokningar och vid bokningstillfället ska R&M:s resekonsult tillhandahålla en rad alternativ och priser, inklusive kundpriser, R&M:s priser, R&M:s partnerpriser och taktiska erbjudanden när sådana finns tillgängliga. Om det finns ett kundpris kommer R&M att jämföra kundpriset med R&M:s pris och andra taktiska erbjudanden för att säkra det bästa tillgängliga priset. R&M kan också identifiera alternativa hotell för övervägande som kan vara av intresse för resenären.

1.3 Behandling av reseförordnanden

På Kundens begäran ska R&M följa Kundens reserutin och verka för att kontroll och tillämpning av reseförmåner och -rättigheter sker i enlighet med Kundens krav.

1.4 Reseplaner

Resplaner ska tillhandahållas för alla bokningar.

Ytterligare tjänster

1.5 Resetjänst för nödsituationer (ETS)

En akut tjänst för företagsresor ska tillhandahållas utanför kontorstid och under allmänna helgdagar för att stödja alla Transaktioner som görs med R&M. Kontorstid är 08:00 - 17:00 på arbetsdagar. Alla förfrågningar utanför kontorstid ska göras per telefon till Travel Support Team. Telefoner dirigeras automatiskt till Travel Support Team utanför kontorstid.

Observera: e-post är inte den metod som ETS-teamet föredrar för åtkomst.

1.6 R&M's enhet för snabba insatser

I händelse av extraordinära omständigheter som leder till avbrott, såsom Force Majeure, kommer R&M att leverera tjänster till kunden och resenärerna med hjälp av sin Rapid Response Unit. Under dessa omständigheter förbehåller sig R&M rätten att debitera ytterligare R&M-avgifter för användning av sin snabbinsatsstyrka.

1.7 Upphandling av pass och visum

- Meddelande om eventuella pass- och visumkrav ska alltid lämnas så snart som möjligt.
- På begäran kommer R&M att tillhandahålla alla nödvändiga blanketter och hjälpa till med handläggningen av ansökningar.
- Om pass och visum krävs bör ansökan göras så snart som möjligt för att undvika förseningar.
- R&M kommer att se till att ansökningarna behandlas i tid och alltid med hänsyn till de planerade resdagarna.
- Observera: R&M kan inte hållas ansvariga för ad hoc-stängningar av ambassader eller ändringar i bearbetningskrav.
- Även om R&M kommer att kontrollera ansökningarna innan de lämnas in, är resenären ansvarig för att säkerställa att de nödvändiga formulären fylls i korrekt och att relevant dokumentation tillhandahålls, t.ex. pass, fotografier, inbjudan / klientens inbjudningsbrev som krävs för ansökan.
- Underlåtenhet att följa den minsta handläggningstid som anges av den relevanta ambassaden kan leda till förseningar och inställda resor, inklusive förhindrad resa om dokumenten behålls av ambassaden. R&M ansvarar inte för eventuella förseningar eller avslag på pass/visum.

1.8 Information om rapporter och uppföljning**Standard**

R&M kommer att tillhandahålla rapporter och uppföljning för affärsinformation från R&M:s standardrapporteringsvit inom R&M/Portal.

Premium

Inom R&M/Insights kan Kunden välja paketet Premiumrapporter, för vilket ytterligare avgifter tillkommer.

Anpassad

R&M kan tillhandahålla skräddarsydda och anpassade rapporter för att uppfylla kundens specifika önskemål. Ytterligare avgifter tillkommer och kommer att meddelas när varje begäran görs i enlighet med kraven.

1.9

Administrativa uppgifter

Perifera administrativa uppgifter är undantagna från Tjänsterna. Om Kunden behöver sådana ytterligare Tjänster måste Kunden meddela R&M detta, varefter R&M avgör om begäran kan utföras och kommer överens med Kunden om R&M:s avgifter för sådana Tjänster.