

ALLMÄNNA VILLKOR/ANVÄNDARAVTAL ("**Avtalet**")

– ZEBRAIN

Version: 1.0
Senast uppdaterade 22 april 2022

1. AVTALETS OMFATTNING OCH TILLÄMPLIGHET

1. Detta Avtal/dessa allmänna villkor gäller mellan Zebrain AB, org. nr. 559138-1271, Birger Jarlsgatan 34, 114 29 Stockholm (nedan "**Zebrain**") och den användare/klient som registrerar sig som användare (nedan "**Användare**") på av Zebrain tillhandahållen plattform för coachtjänster (se definition nedan i p 1.2) och tillhörande tjänster för Användare och coacher (var för sig en "**Coach**") via webbplatsen Zebrain.se (gemensamt "**Tjänsten**").
2. För att få tillgång till Tjänsten måste du skapa ett användarkonto genom att lämna vissa personuppgifter (såsom namn, e-mailadress, etc.) och välja ett personligt lösenord ("**Användarkonto**"). För vissa delar av Tjänsten måste du dessutom lämna aktuella betalningsuppgifter (såsom betal- eller kreditkortsuppgifter eller fakturauppgifter). Vid bokning av kontakt med Coacher kan Användaren lämna uppgifter om sitt tillstånd via sitt personliga Användarkonto. Genom att registrera dig som Användare och aktivera Tjänsten godkänner du och accepterar villkoren. Om du inte godkänner och accepterar Avtalet i sin helhet har du inte rätt att använda Tjänsten.
3. Användaren ansvarar för att de uppgifter, inklusive kontaktuppgifter och i förekommande fall hälsouppgifter, som denne lämnar vid Avtalets ingående är korrekta. Användaren förbinder sig att hålla sin personliga profil på Zebrain.se uppdaterad och aktuell under hela avtalstiden. Eventuella ändringar ska snarast meddelas Zebrain genom uppdatering direkt på Zebrain.se eller via e-mail till potential@zebrain.se.
4. Användaren är medveten om samt accepterar att Zebrain är tjänsteförmedlare av den teknikplattform genom vilken Användaren tillhandahålls tjänster av coacher. Coacherna ansvarar ensamt för de tjänster de tillhandahåller via Plattformen. Detta Avtal ska därmed endast anses som ett tjänsteavtal för tillhandahållande av en teknisk lösning. För undvikande av missförstånd förtydligas här att Zebrain under inga omständigheter bär något som helst ansvar för de insatser, undersökningar, medicinska tjänster eller resultat (eller kvaliteten på dessa) som tillhandahålls Användaren inom ramen för dennes kontakter med Coacher på Zebrain.se.
5. Dessa avtalsvillkor/allmänna villkor, policys, instruktioner och annan information kring Tjänsten finns tillgängliga på Zebrain.se. Äldre versioner av dessa dokument arkiveras inte. Zebrain rekommenderar därför att Användare skriver ut och sparar en kopia av vid var tid gällande villkor för Tjänsten.
6. För det fall Användaren tillhandahålls tjänster enligt detta Avtal genom t.ex. ett abonnemang, ersättnings- eller löneförmån, eller centralt upphandlat avtal via arbetsgivare eller liknande, ska följande bestämmelser ej äga tillämplighet: punkt 6 – "Avbokning av videosamtal"; punkt 10.2; och tredje meningen punkt 11 "Force majeure".

2. ZEBRAIN.SE OCHANVÄNDARKONTOT

1. För att registrera ett Användarkonto och ingå Avtal med Zebrain måste Användaren vara minst arton (18) gammal och ha tillgång till ett personligt BankID för sin identifiering.
2. Användaren är personligt ansvarig för varje handling som företas vid användning av dennes Användarkonto.
3. Användarkontot är personligt och får endast nyttjas av den Användare som registrerat Användarkontot.
4. Användarkonto får inte överlåtas eller upplåtas till annan.
5. Zebrain ansvarar ej för utomståendes missbruk av Användarkonto och ej heller för konsekvenser och/eller eventuella skador på grund därav.
6. Användaren ansvarar för att dennes Användarkonto används i enlighet med detta Avtal, övriga villkor och instruktioner på Zebrain.se samt i enlighet med vid var tid gällande rätt.
7. Användaren ansvarar personligen för den information denne lämnar i eller genom Zebrain.se.
8. Genom att registrera ett Användarkonto på Zebrain.se bekräftar och accepterar Användaren de tekniska specifikationer, förutsättningar och begränsningar avseende Zebrain.se som framgår av Zebrain vid var tid gällande tjänste- och produktbeskrivningar som finns tillgängliga på Zebrain.se.
9. Genom att registrera ett Användarkonto på Zebrain.se, bekräftar och accepterar Användaren att de kontaktuppgifter denne angivit kan användas av Zebrain för att kontakta Användaren via mail- och notisutskick med information och erbjudanden. Användaren kan när som helst avregistrera sig specifikt för denna kommunikation. För ytterligare information om Zebrains hantering av bl.a. person- och kontaktuppgifter hänvisas till Zebrains integritetspolicy som återfinns på Zebrains hemsida, [Zebrain.se](https://zebrain.se). Användaren bekräftar härmed att denne har tagit del av Zebrains integritetspolicy.
10. Innehåll som publiceras eller tillhandahålls av Zebrain på Zebrain.se eller via Tjänsten utgör ett komplement till den rådgivningen som Coacherna ger Användaren och är inte avsett att användas i stället för en Coachs bedömning, diagnos eller behandling för något tillstånd. Användning av Zebrain.se är endast ett komplement till den gängse dialogen, och är avsett som ett hjälpmedel för Coacher att tillhandahålla ett effektivt samtal till Användare. Zebrain bär inte i något avseende ansvar som coach i förhållande till Användaren.
11. Med hänsyn till Tjänstens och Zebrain.se's tekniska utformning är tjänsten begränsad till vissa specifika inriktningar. Vilka dessa är framgår vid var tid på Zebrain.se.

3. PRIS OCHBETALNING

1. Tjänsterna på Zebrain.se tillhandahålls till det pris som framgår i vid var tid gällande prislista som återfinns på Zebrain.se. Tjänstens pris framgår alltid innan bokning sker.

2. Betalning för videosamtal, eller annan tjänst via Zebrain.se, sker innan videosamtal påbörjas eller tjänst tillhandahålls. Användare kan inte påbörja videomöte eller nyttja annan tjänst innan betalning erlagts.
3. Betalning för Tjänsten sker via den eller de betalningsalternativ Zebrain från tid till annan erbjuder samt förutsätter att Användaren accepterar de villkor som från tid till annan uppställs av Zebrains betalningstjänstleverantör(er). Nu tillämpliga betalningsalternativ anges på Zebrain.se
4. Om inte annat framgår anges belopp i SEK och inklusive moms.

4. ANSVARSBEGRÄNSNING

1. Med de begränsningar som framgår av denna punkt 4, ansvarar Zebrain för att Zebrain.se är tillgänglig enligt punkterna 4.2, 4.3, 4.5 och 4.6 nedan. Vidare ansvarar Zebrain för lagring av tillhandahållen och uppladdad information på Zebrain.se, oavsett om denna tillhandahållits av Användare eller Coacher.
2. Zebrains målsättning är att Zebrain.se ska hålla hög tillgänglighet och att Användaren ska ha tillgång till sitt Användarkonto när som helst på dygnet. Användaren kan boka in videosamtal med Coacher i enlighet med de bokningsmöjligheter som tillhandahålls via Zebrain.se's bokningssystem. Zebrain lämnar dock inte några garantier kring Tjänstens tillgänglighet eller att Tjänsten tillhandahålls utan avbrott.
3. Zebrain bär inget ansvar för avbrott i tjänsten eller tillgängligheten som uppstått på grund av: i) fel i Användarens hårdvara/utrustning, anslutande nätverk, Användarens programvara eller fel i programvara som utgör tredjepartsprodukt och som Zebrain, trots att de på ett fackmannamässigt sätt försökt åtgärda eller kringgå, ej kan avhjälpa; ii) annan omständighet som Användaren ansvarar för enligt Avtalet; iii) virus eller annat angrepp på säkerheten som trots att Zebrain vidtagit fackmannamässiga åtgärder; eller iv) omständighet som utgör force majeure enligt punkt 11 nedan.
4. Fel eller avbrott avseende Tjänsten ska anmälas utan dröjsmål till Zebrains kundtjänst via potential@zebrain.se (dygnet runt) eller via vår kundtjänsts chatt under kontorstid (kl. 9.00 – 17.00 vardagar med undantag för helgdagar).
5. Zebrain ansvarar endast för driften av Tjänsten infattande tillhandahållande av funktionalitet för videosamtal mellan Användare och Coacher. Zebrain ansvarar inte under några omständigheter för information eller rekommendation som Coacher ger Användaren i videosamtal eller i skrift via Zebrain.se.
6. Zebrain ansvarar inte för innehåll som länkats till eller från Zebrain.se.
7. Zebrain ansvarar inte i något fall för skada på grund av fel som beror på Användaren eller något förhållande som Användaren ansvarar för.
8. Användaren ska i den händelse att etablerat coachmöte sker, vederligen vara fullt frisk i övrigt, och införstådd med att vid allvariga symptom på ohälsa söka adekvat vård såsom vårdcentral, akutmottagning etc. Vid sådana situationer är inte Zebrain rätt diskussionspartner eller vårdnivå. Vid akuta självmordstankar ska användaren inte heller vända sig till Zebrain utan till adekvat akutpsykiatrisk instans alternativt ringa 112 för vägledning och råd.

- Om Användaren inte är konsument eller använder Tjänsten inom ramen för sin anställning eller uppdrag för en näringsidkare ska Zebrains ansvar under alla omständigheter vara begränsad till direkta skador uppgående till det lägre beloppet av antingen tolv tusen (12 000) kronor eller det belopp som betalats för Tjänsten under den senaste tre (3) månadersperioden.

5. IMMATERIELLARÄTTIGHETER

- Upphovsrätt, äganderätt och andra immateriella rättigheter till Zebrains varumärken (inklusive därmed förväxlingsbara kännetecken), firma, domännamn, Zebrain.se och samtliga dokument som används och/eller tillhandahålles av Zebrain på Zebrain.se tillhör Zebrain med ensamrätt. Detta innebär att Zebrain har rätten att fritt förfoga över sådana immateriella rättigheter.
- All kopiering, ändring, överlåtelse och/eller annan användning av Zebrains material som inte uttryckligen skriftligen medgivits av Zebrain är förbjuden. Användaren bekräftar och accepterar att otillåten användning av Zebrains immateriella rättigheter utgör ett brott mot detta Avtal.
- Eventuella immateriella rättigheter som uppkommer som ett resultat av Zebrains tillhandahållande av Zebrain.se och/eller andra tjänster, ska tillfalla Zebrain med ensamrätt. Sådan ensamrätt inkluderar Zebrains rätt att fritt förfoga över, inklusive rätt att fritt ändra, överlåta och upplåta sådant resultat.
- Bestämmelserna i denna punkt 5 ska äga tillämpning oavsett på vilket sätt och i vilken form resultatet framställts och oavsett om resultatet framställts av Zebrain ensamt eller tillsammans med annan. Denna bestämmelse ska vara tillämplig även efter det att Avtal mellan Zebrain och Användaren i övrigt har upphört att gälla.
- I den utsträckning Användaren levererar immaterialrättsligt skyddat material till Zebrain, däri inbegripet bild-, ljud-, video- eller textmaterial, (gemensamt "**Materialet**") upplåter härmed Användaren till Zebrain en obegränsad, till fullo betald, underlicenserbar och överlåtbar rätt för Zebrain att använda, redigera, anpassa och vidareutveckla materialet i syfte att marknadsföra och tillhandahålla samt vidareutveckla Plattformen och Zebrains verksamhet.
- Coachen garanterar att denne inte har begått eller kommer begå intrång i någon annans rättigheter vid tillhandahållande av Materialet samt att Zebrains användning av Materialet i enlighet härmed inte utgör intrång i någon annans rättigheter.

6. AVBOKNING AV VIDEOSAMTAL SAMT ÅNGERRÄTT

- Avbokning av inbokat videosamtal kan ske fram till och med 24 timmar innan starttiden för inbokat videosamtal.
- Användaren är medveten om och samtycker till att denne inte har rätt till återbetalning vid avbokning av beställd drop-in videosamtalstid. Användaren är medveten om och accepterar vidare att denne inte har rätt till någon återbetalning för avbokning av videosamtal som sker senare än 24 timmar innan sådant videosamtal skulle ha ägt rum.

3. Tvingande konsumenträttsliga bestämmelser ger dig som konsument vissa rättigheter. Om du använder Tjänsten i egenskap av konsument gäller alltid tvingande konsumenträttsliga bestämmelser framför bestämmelserna i detta Avtal.
4. Enligt lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler har konsumenter under vissa förutsättningar rätt till ångerrätt. Zebrain lämnar särskild information om ångerrätten på www.zebrain.se/legal. Användaren är medveten om och accepterar att ångerrätt inte gäller för tjänster som fullgjorts.

7. OTILLÅTENANVÄNDNING

1. Zebrain ser allvarligt på all otillåten användning av Zebrain.se och Användarkontot i strid mot detta Avtal/dessa allmänna villkor och/eller vår vid var tid gällande policy angående informationshantering, säkerhet, etik m.m. Det är t.ex. inte tillåtet att filma konsultationer med Coacher eller att på något sätt sprida sådant material. Zebrain kommer att vidta åtgärder mot genomförd eller befarad otillåten användning av Zebrain.se, Användarkontot etc.
2. Zebrain förbehåller sig rätten att, med eller utan föregående varning eller meddelande härom, när som helst utan ansvar för eventuella konsekvenser, ta bort information från Zebrain.se, stänga av Användarkonto eller vidta andra åtgärder p.g.a. Användares avtalsbrott eller för att skydda Zebrain.se's renommé och/eller för att skydda den från otillbörligt nyttjande. Vid sådan avstängning har Zebrain dessutom rätt att säga upp Avtalet enligt punkt 9.2 nedan.
3. För det fall Användare brutit mot Avtalet, gällande rätt eller om denne använt Zebrain.se på olagligt eller otillåtet sätt, är Användaren skyldig att ersätta och hålla Zebrain skadeslöst från all skada som Zebrain orsakas härav (inklusive men inte begränsat till ombudsarvode, rättegångskostnader och alla anspråk från tredje man).
4. Användaren är begränsad till att endast boka tid med en coach åt gången, det är således otillåtet att boka flera tider med olika coacher parallellt. Efter att en kontakt avslutats med en coach kan ny tid till annan coach bokas.

8. AVTALSTID

1. Avtalet gäller från och med den tidpunkt Användaren registrerat ett Användarkonto hos Zebrain och därefter tillsvidare.

9. UPPSÄGNING

1. Användaren har alltid rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande. Sker sådan uppsägning ska Zebrain snarast ta bort Användarens Användarkonto och avlägsna all tillhandahållen och lagrad information relaterad till Användaren.
2. Zebrain äger rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande för det fall Användaren bryter, eller med sannolika skäl förväntas bryta mot detta Avtal och inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar från skriftligt påpekande därom. Vid sådan

uppsägning stängs Användarens Användarkonto av, varefter Avtalet automatiskt upphör att gälla. Information angående Användaren som lagrats på Zebrain.se kommer att raderas skyndsamt.

3. Användare som har avstängts från sitt Användarkonto i enlighet med denna punkt har inte rätt att återregistrera sig eller registrera ett nytt Användarkonto utan att särskilt tillstånd erhållits av Zebrain för detta.

10. ÄNDRING AV FUNKTION OCHVILLKOR

1. Zebrain förbehåller sig rätten att förändra omfattning och funktion av Användarkonto och på Zebrain.se. Produkt- och tjänsteutveckling kan exempelvis, men inte enbart, avse layout, innehåll, tjänsten eller funktionalitet och kan innebära att Avtalet påverkas. Sådana ändringar kommer att meddelas Användare via Zebrain.se och/eller e-post. Vid var tid gällande allmänna villkor återfinns i Tjänsten och på Zebrains hemsida.
2. Användarens rätt att när som helst säga upp Avtalet till omedelbart upphörande gäller även vid Zebrains ändring av avtalsvillkor eller förändringar på Zebrain.se.

11. FORCE MAJEURE

1. Zebrain ersätter inte skada till följd av strejk, eldsvåda, myndighetsutövning, arbetstvister, olyckshändelser, fel eller försening av underleverantör, driftstopp i allmänna kommunikationssystem eller annan omständighet utanför Zebrains kontroll och som Zebrain inte skäligen kunnat förväntas räkna med och vars följder Zebrain inte skäligen kunnat undvika eller övervinna. För det fall omständighet i enlighet med denna punkt kvarstår under en period som överstiger trettio (30) dagar har part rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Användaren har under sådana omständigheter rätt till återbetalning av förutbetalt belopp för inbokat men ej genomfört videomöte.

12. MEDDELANDEN

1. Användaren ska på Zebrain.se uppge den e-postadress och det telefonnummer till vilken denne önskar att Zebrain från tid till annan ska sända meddelanden.
2. Uppsägning och andra meddelanden enligt detta Avtal ska ske via e-post.
3. Meddelanden enligt detta Avtal ska anses ha kommit mottagaren tillhanda;
 - a) om avsänt med e-post: när mottagandet behörigen bekräftats vilket kan ske genom t.ex. mottagningskvitto,
 - b) om avsänt med rekommenderat brev: två arbetsdagar efter avlämnande för postbefordran, eller
 - c) om avlämnat med bud: vid överlämnandet.

4. Användaren ska utan dröjsmål meddela Zebrain om denne ändrar sina kontaktuppgifter.

13. ÖVERLÅTELSE AV AVTAL OCH FÖRPLIKTELSE ENLIGT AVTALET

1. Användare äger ej rätt att överlåta detta Avtal eller rättighet och/eller skyldighet till följd av detta Avtal till annan.
2. Zebrain har en obegränsad rätt att anlita underleverantör för fullgörandet av sina förpliktelser enligt detta Avtal.

14. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTELÖSNING

1. Tvist i anledning av tolkning och tillämpning av detta Avtal/dessa allmänna villkor och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska avgöras enligt svensk rätt av allmän domstol.
2. Om du är konsument har du även rätt att få tvist med anledning av Avtalet prövad genom alternativ tvistelösning, förutsatt att ärendet uppfyller kraven för handläggning (t.ex. tids- och värdegränser). Vi åtar oss att medverka i tvistelösning med en konsument enligt lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. Relevant nämnd för alternativ tvistelösning är:

Allmänna reklamationsnämnden
Box 174, 101 23 Stockholm
www.arn.se

3. EU-kommissionen ställer dessutom en plattform för tvistlösning utanför domstol till konsumenternas förfogande. Denna gör det möjligt för dig som konsument att lösa vissa tvister i samband med dina beställningar på nätet utan att behöva gå till domstol. Plattformen för tvistlösning finns på den externa länken <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
4. Vid indrivning av betalning på grund av betalningsförpliktelser enligt detta Avtal/dessa allmänna villkor får, oaktat vad som i övrigt framgår av punkt 14 ovan, sådant ärende hänskjutas till Kronofogden eller annat indrivningsförfarande.