# Villkor för återförsäljares åtkomst till XBB.Agent

| | |
|---|---|
| Produkt | XBB.Agent på agent.xbb.se |
| Gäller | Återförsäljare vars personal har konto på agent.xbb.se, och varje sådan användare |
| Accepteras | I verktyget vid första inloggning, för arbetsgivarens räkning. Accepten sparas per konto med tidpunkt och version. Villkoren kan när som helst läsas och laddas ner i verktyget |
| Källtext | Svenska. Den engelska texten nedan är en översättning av revision 01 |
| Registerrad | GEM-0603 |

## Svenska

### Vad villkoren är

Innoware Development AB ger återförsäljare tillgång till supportverktyget XBB.Agent på agent.xbb.se, så att återförsäljarens personal kan hjälpa kunder som köpt en XBB-produkt av återförsäljaren. I verktyget finns personuppgifter om Innowares kunder. Innoware är personuppgiftsansvarig för dem. Återförsäljaren behandlar uppgifterna för Innowares räkning och är personuppgiftsbiträde enligt dataskyddsförordningen artikel 28. Dessa villkor är det avtal artikel 28.3 kräver.

Villkoren accepteras av den som loggar in, för sin arbetsgivares räkning. Genom att acceptera bekräftar du att du är anställd eller uppdragstagare hos återförsäljaren, att du har läst villkoren och att din arbetsgivare är bunden av dem för samtliga sina konton. Är du osäker på om du får göra det, fråga din chef innan du går vidare. Villkoren gäller så länge återförsäljaren har minst ett konto.

### 1. Uppgifterna får bara användas för support

Uppgifterna i verktyget får användas för **ett enda ändamål: att lösa det enskilda supportärendet** för den kund ärendet gäller. Ingenting annat.

Det betyder särskilt att uppgifterna **inte** får användas för

- marknadsföring, erbjudanden, nyhetsbrev, kampanjer eller kundundersökningar,
- att bygga upp, komplettera eller stämma av återförsäljarens egna kundregister,
- att exportera, kopiera, skriva av eller fotografera kundlistor, sökresultat eller kunduppgifter i större omfattning än det enskilda ärendet kräver,
- att kontakta kunder som inte själva har bett om support,
- något annat eget ändamål hos återförsäljaren.

Behöver ett ärende att en uppgift antecknas utanför verktyget, till exempel ett namn i ett serviceprotokoll, antecknas det minsta som behövs och raderas när ärendet är avslutat. Uppgifter som återförsäljaren har i sin egen roll som säljare, från köpet och garantin, är återförsäljarens egna och berörs inte av dessa villkor.

Verktyget loggar all åtkomst. Användning för annat än support är ett avtalsbrott och leder till att kontot stängs.

### 2. Vad som behandlas

Registrerade: Innowares kunder som köpt en produkt av återförsäljaren, samt återförsäljarens egna användare av verktyget. Uppgifter: kontaktuppgifter, kontoidentiteter, fordon och registreringsnummer, installations-, enhets-, signal- och loggdata, ärendeinnehåll och interna anteckningar. För användarna: inloggnings-, aktivitets- och granskningsloggar. Inga känsliga personuppgifter är avsedda.

### 3. Innowares instruktioner, artikel 28.3 a

Verktygets funktioner är Innowares dokumenterade instruktioner. Återförsäljaren behandlar uppgifterna bara inom dem och bara för ändamålet i punkt 1. Anser återförsäljaren att en instruktion strider mot dataskyddsreglerna ska Innoware underrättas utan dröjsmål.

### 4. Personliga konton och tystnadsplikt, artikel 28.3 b

Bara personal som behöver åtkomst för support har konto. Varje konto är personligt och delas inte. Återförsäljaren ser till att personalen omfattas av tystnadsplikt och att varje användare tar del av Innowares användarinstruktion för AI-stödet, vilket sker i verktyget vid första inloggning.

### 5. Säkerhet, artikel 28.3 c

De tekniska skyddsåtgärderna är inbyggda i verktyget och drivs av Innoware: rollstyrd åtkomst begränsad till återförsäljarens egna kunder, flerfaktorsautentisering obligatorisk från 2026-10-19, sessionskontroll, kryptering vid överföring, säkerhets- och åtkomstlogg. Återförsäljarens åtaganden är att hålla inloggning och andra faktorn personliga och hemliga, att använda enheter med skärmlås och aktuella uppdateringar, att utan dröjsmål meddela Innoware när en användare slutar eller byter roll så att kontot stängs, och att inte lagra kunduppgifter från verktyget i egna system utöver punkt 1.

### 6. Underbiträden, artikel 28.3 d och 28.2

Återförsäljaren anlitar inga underbiträden. Återförsäljarens personal agerar under återförsäljarens ansvar, artikel 29. Verktygets egna underbiträden, drift inom EU, helpdeskleverantören och leverantören av AI-modellen i USA under standardavtalsklausuler, anlitas av Innoware och står i Innowares biträdesregister. Återförsäljaren är inte part i de avtalen.

### 7. De registrerades rättigheter, artikel 28.3 e

Begäranden från kunder om deras uppgifter vidarebefordras utan dröjsmål till Innoware på support@xbb.se och besvaras inte av återförsäljaren för Innowares räkning. Återförsäljaren bistår med fakta om ärendet när Innoware frågar.

### 8. Incidenter och bistånd, artikel 28.3 f

Misstänkt personuppgiftsincident som rör verktyget eller kontona anmäls till Innoware utan onödigt dröjsmål och senast 24 timmar efter att återförsäljaren fått kännedom om den, med de fakta som är kända. Återförsäljaren medverkar i utredningen.

### 9. När behandlingen upphör, artikel 28.3 g

När återförsäljarrelationen upphör, eller på skriftlig begäran från någon av parterna, stänger Innoware kontona. Återförsäljaren raderar eventuella kunduppgifter från verktyget som antecknats utanför det enligt punkt 1, om inte en egen rättslig skyldighet som säljare kräver att de behålls, och då behålls de i återförsäljarens egen roll som ansvarig.

### 10. Kontroll, artikel 28.3 h

Innowares åtkomstlogg registrerar återförsäljarens användning. Innoware kan en gång om året be återförsäljaren bekräfta att användarna på kontolistan är aktuell personal och att punkterna 1, 4 och 5 följs. På saklig grund kan Innoware granska att villkoren följs, på Innowares bekostnad.

### 11. Uppgifter om återförsäljarens användare

Innoware behandlar inloggnings-, aktivitets-, säkerhets- och granskningsdata om återförsäljarens användare som personuppgiftsansvarig, för säkerhet och ansvarsskyldighet, i tolv månader. Det beskrivs i integritetsinformationen för användare, som finns i verktyget. Återförsäljaren informerar sina användare.

### 12. Ansvar och lag

Vardera parten ansvarar för sina egna överträdelser av villkoren och av dataskyddsreglerna. Svensk rätt gäller. Tvist prövas av svensk domstol.

---

## English

### What these terms are

Innoware Development AB gives dealers access to the support tool XBB.Agent on agent.xbb.se so that the dealer's staff can help customers who bought an XBB product from the dealer. The tool contains personal data about Innoware's customers. Innoware is the controller of that data. The dealer processes it on Innoware's behalf and is a processor under Article 28 of the General Data Protection Regulation. These terms are the contract Article 28(3) requires.

The terms are accepted by the person who logs in, on behalf of their employer. By accepting you confirm that you are employed or engaged by the dealer, that you have read the terms, and that your employer is bound by them for all of its accounts. If you are unsure whether you may do so, ask your manager before continuing. The terms apply for as long as the dealer holds at least one account.

### 1. The data may be used for support only

The data in the tool may be used for **one purpose only: resolving the individual support case** for the customer the case concerns. Nothing else.

In particular, the data must **not** be used for

- marketing, offers, newsletters, campaigns or customer surveys,
- building, supplementing or reconciling the dealer's own customer records,
- exporting, copying, transcribing or photographing customer lists, search results or customer data beyond what the individual case requires,
- contacting customers who have not themselves asked for support,
- any other purpose of the dealer's own.

If a case requires a detail to be noted outside the tool, for instance a name in a service report, the minimum needed is noted and deleted when the case is closed. Data the dealer holds in its own role as seller, from the sale and the warranty, is the dealer's own and is not affected by these terms.

The tool logs all access. Use for anything other than support is a breach of these terms and leads to closure of the account.

### 2. What is processed

Data subjects: Innoware's customers who bought a product from the dealer, and the dealer's own users of the tool. Data: contact details, account identifiers, vehicle and registration number, installation, device, signal and log data, case content and internal notes. For the users: login, activity and audit records. No special categories of data are intended.

### 3. Innoware's instructions, Article 28(3)(a)

The functions of the tool are Innoware's documented instructions. The dealer processes the data only within them and only for the purpose in section 1. If the dealer believes an instruction infringes data protection law it informs Innoware without delay.

### 4. Personal accounts and confidentiality, Article 28(3)(b)

Only staff who need access for support hold accounts. Each account is personal and is not shared. The dealer ensures that its staff are bound by confidentiality and that each user takes note of Innoware's user instruction for the AI assistant, which happens in the tool at first login.

### 5. Security, Article 28(3)(c)

The technical measures are built into the tool and operated by Innoware: role-based access limited to the dealer's own customers, multi-factor authentication mandatory from 2026-10-19, session control, encryption in transit, security and audit logging. The dealer's undertakings are to keep credentials and second factors personal and secret, to use devices with screen lock and current updates, to tell Innoware without delay when a user leaves or changes role so that the account is closed, and not to store customer data from the tool in its own systems beyond section 1.

### 6. Sub-processors, Article 28(3)(d) and 28(2)

The dealer engages no sub-processor. The dealer's staff act under the dealer's authority, Article 29. The tool's own sub-processors, hosting in the EU, the helpdesk provider and the AI model provider in the USA under standard contractual clauses, are engaged by Innoware and listed in Innoware's processor register. The dealer is not a party to those contracts.

### 7. Data subject rights, Article 28(3)(e)

Requests from customers about their data are forwarded to Innoware at support@xbb.se without delay and are not answered by the dealer on Innoware's behalf. The dealer assists with facts about the case when Innoware asks.

### 8. Incidents and assistance, Article 28(3)(f)

A suspected personal data breach involving the tool or its accounts is reported to Innoware without undue delay and no later than 24 hours after the dealer becomes aware of it, with the facts known. The dealer cooperates in the investigation.

### 9. End of processing, Article 28(3)(g)

When the dealer relationship ends, or on written notice by either party, Innoware closes the accounts. The dealer deletes any customer data from the tool noted outside it under section 1, unless its own legal obligation as seller requires retention, in which case it holds that data in its own role as controller.

### 10. Audit, Article 28(3)(h)

Innoware's audit log records the dealer's use. Once a year Innoware may ask the dealer to confirm that the users on the account list are current staff and that sections 1, 4 and 5 are followed. On reasonable grounds Innoware may audit compliance with these terms, at Innoware's cost.

### 11. Data about the dealer's users

Innoware processes login, activity, security and audit data about the dealer's users as controller, for security and accountability, for twelve months. This is described in the privacy notice for users, available in the tool. The dealer informs its users.

### 12. Liability and law

Each party is liable for its own breaches of these terms and of data protection law. Swedish law applies. Disputes are settled by the courts of Sweden.

## Revisionshistorik

| Rev | Ändring | Godkänd av | Datum |
|---|---|---|---|
| 01 | Första utgåva. Ersätter biträdesavtalsmallen v01 med signaturblock, arkiverad. Beslut KHS 2026-09-05: villkoren accepteras i verktyget vid första inloggning och kan laddas ner där, inget utskick och ingen underskrift. Ändamålsbegränsningen skärpt på KHS begäran: bara det enskilda supportärendet, uttryckligt förbud mot marknadsföring, egna register och massexport. | KHS 2026-09-05 | 2026-09-05 |