Version 1.2

Allmänna villkor för Voqal AI-kundtjänst

Version 1.2. Gäller för beställningar från och med 31 oktober 2026.

Det här är villkoren när ett företag beställer Voqal AI-kundtjänst på voqal.se/kom-igang. Vi har försökt skriva dem så att de går att läsa på tio minuter. Läs särskilt avsnitt 3 om provperioden, avsnitt 6 om uppsägning och avsnitt 9 om vårt ansvar.

1. Vilka som ingår avtalet

1.1 Leverantör är Voqal AB, org.nr 559549-0425, Handelsmyntet 15, 414 81 Göteborg, nedan "Voqal" eller "vi".

1.2 Kund är det företag som anges i beställningen, nedan "ni".

1.3 Tjänsten säljs bara till företag och andra näringsidkare för användning i verksamheten, inte till konsumenter. Den som beställer intygar att hen har rätt att ingå avtal för företagets räkning.

1.4 Avtalet består av:

a) beställningen, alltså de uppgifter och den plan ni angav i formuläret,
b) dessa villkor, med prisbilagan sist,
c) personuppgiftsbiträdesavtalet för Voqal AI-kundtjänst, i den version ni godkänner samtidigt som dessa villkor, som finns på voqal.se/villkor/personuppgiftsbitradesavtal.

Säger dokumenten olika saker gäller personuppgiftsbiträdesavtalet först i frågor om personuppgifter, därefter dessa villkor.

1.5 Avtalet ingås när ni godkänner villkoren i formuläret på voqal.se/kom-igang och sparar ert kort hos Stripe. Villkoren gäller beställningar på den sidan, i svenska kronor.

1.6 Har ni och Voqal undertecknat ett eget avtal om tjänsten gäller det avtalet i stället för dessa villkor.

2. Tjänsten

2.1 I tjänsten ingår:

a) ett telefonnummer som Voqal tillhandahåller,
b) en AI-agent som svarar i telefon dygnet runt, utifrån det underlag om er verksamhet som ni lämnat och som vi tagit fram tillsammans,
c) att agenten tar emot ärenden och skickar dem med e-post till den adress ni anger, och att ärendena finns i tjänstens webbgränssnitt,
d) att agenten kopplar samtalet till det mobilnummer ni anger, när den som ringer vill tala med en människa,

e) chatt på er webbplats med samma agent, om ni vill ha den,
f) uppsättning av agenten tillsammans med er, med ett provsamtal.

2.2 Följande ingår inte: bokning i er kalender, koppling till era affärs-, boknings- eller CRM-system, samtalsinspelning och koppling till andra nummer än det ni anger enligt 2.1 d. Sådant kan avtalas särskilt.

2.3 Agenten säger alltid att den är en AI. Ni kan inte välja bort det.

2.4 Agenten talar svenska och engelska. Andra språk är i beta, och där gör agenten fel oftare.

2.5 Ett samtal avslutas när det pågått i tio minuter, efter att agenten tagit farväl. Ett samtal där ingen sagt något på tre minuter avslutas.

2.6 Telefonnumret tillhör Voqal och följer inte med er när avtalet upphör. Vidarekopplar ni ert eget nummer till tjänsten gör ni det hos er egen operatör och betalar själva för det.

2.7 Vi får byta språkmodell, talsyntes, underleverantör och tekniska lösningar, inom ramen för personuppgiftsbiträdesavtalet. En sådan ändring får inte göra tjänsten väsentligt sämre. Gör den det får ni säga upp avtalet enligt 8.4.

3. Provperioden

3.1 Ett nytt företag får en kostnadsfri provperiod på 14 dagar. Varje organisationsnummer får en provperiod.

3.2 Provperioden börjar den dag ert nummer är igång och vi meddelar er det med e-post. I meddelandet står vilket datum provperioden slutar. Tiden mellan att ni sparat kortet och att numret är igång är också kostnadsfri.

3.3 Under provperioden betalar ni ingenting. Ni får använda så många samtalsminuter som ingår i den plan ni valt. När de är slut tar agenten inte emot fler samtal den kalendermånaden, och samtalen kopplas i stället till det nummer ni angett. Inga extra minuter debiteras under provperioden.

3.4 Två dagar innan provperioden slutar mejlar vi en påminnelse med datum och belopp, och dagen före skickar vi ett sms till det mobilnummer ni angett. Påminnelserna är en service. Att en påminnelse inte kommit fram, till exempel för att den hamnat i ett skräppostfilter, ändrar inte att provperioden övergår enligt 3.5.

3.5 När provperioden är slut övergår den automatiskt till en betald prenumeration på den plan ni valt, och första månaden dras från kortet samma dag. Vill ni inte fortsätta ska ni säga upp innan provperioden slutar, se 6.1.

3.6 Har tjänstens nummer inte tagit emot några samtal under provperioden, utöver provsamtal under uppsättningen, förlänger vi provperioden en gång med sju dagar. Inget dras då. Provperioden förlängs bara en gång. Har det inte heller under förlängningen kommit in några samtal ringer vi er för att se att allt fungerar, och provperioden övergår sedan enligt 3.4 och 3.5, med påminnelser, om ni inte säger upp.

4. Planer och samtalsminuter

4.1 Planerna, vad som ingår och priset per extra minut står i prisbilagan sist i villkoren. Alla planer gör samma saker. De skiljer sig i hur många samtalsminuter som ingår.

4.2 En samtalsminut är den tid ett samtal till tjänstens nummer pågår, från att tjänsten svarar till att samtalet avslutas. Tiden efter att agenten kopplat samtalet till er räknas också. Förbrukningen räknas i sekunder och summeras per kalendermånad, svensk tid. Ni får på begäran ett utdrag som visar förbrukningen per samtal.

4.3 Minuter som inte används under en månad sparas inte till nästa.

4.4 Ni kan byta plan i kundportalen. Bytet gäller direkt. Mellanskillnaden för resten av den betalda perioden räknas om och dras eller tillgodoräknas vid nästa betalning.

5. Pris och betalning

5.1 Priserna står i prisbilagan och i beställningen. Alla priser är exklusive moms.

5.2 Månadsavgiften betalas i förskott och dras automatiskt från ert kort, första gången när provperioden slutar och sedan samma datum varje månad.

5.3 Minuter utöver planen dras från kortet eller faktureras i efterskott, för den kalendermånad de använts. Överförbrukningen avrundas uppåt till hel minut per månad.

5.4 Kortet hanteras av Stripe. Voqal får aldrig del av hela kortnumret. Ni ansvarar för att kortet går att dra och kan byta kort i kundportalen.

5.5 Går en dragning inte igenom försöker Stripe igen under de följande dagarna, och vi meddelar er med e-post.

5.6 Är en betalning fortfarande inte gjord 14 dagar efter förfallodagen får vi, efter en påminnelse med minst sju dagars varsel, stänga av tjänsten tills betalning skett. Under avstängningen svarar agenten inte, och ni ska själva se till att samtalen når er. Månadsavgiften löper under avstängningen.

5.7 Vid försenad betalning har Voqal rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635).

5.8 Betald avgift återbetalas inte, utom enligt 2.7, 8.4, 10.3 och 11.3.

6. Uppsägning

6.1 Under provperioden kan ni säga upp när som helst innan den slutar. Då dras ingenting och avtalet upphör.

6.2 Efter provperioden löper prenumerationen en månad i taget och förnyas automatiskt. Den har ingen minsta avtalstid. Ni kan säga upp den när som helst, och den upphör vid utgången av den månad ni redan har betalat. Ingen ny månad dras efter uppsägningen.

6.3 Ni säger upp i kundportalen, eller genom att mejla rasmus@voqal.se eller svara på något av våra mejl. En uppsägning med e-post gäller från den dag mejlet kom fram till oss. Vi bekräftar uppsägningen med e-post. Har ni inte fått en bekräftelse inom två arbetsdagar, hör av er igen.

6.4 Voqal kan säga upp avtalet med 30 dagars varsel till slutet av en betald månad.

6.5 Vardera parten får säga upp avtalet med omedelbar verkan om den andra parten väsentligt bryter mot avtalet och inte rättat det inom 14 dagar efter skriftlig anmaning. Voqal får också säga upp avtalet med omedelbar verkan om tjänsten används i strid med 7.5.

6.6 När avtalet upphör slutar agenten svara på numret och numret stängs. Ta bort en eventuell vidarekoppling från ert eget nummer senast samma dag. Extra minuter för den sista månaden ska betalas. Uppgifterna i tjänsten raderas enligt personuppgiftsbiträdesavtalet.

7. Ert ansvar

7.1 Ni lämnar de uppgifter som behövs för att sätta upp agenten, till exempel tjänster, priser, öppettider och nummer att koppla till. Ni ansvarar för att uppgifterna är riktiga och aktuella, att ni får lämna dem till oss och att de inte gör intrång i någon annans rätt. Ändras något i er verksamhet, säg till så uppdaterar vi agenten.

7.2 Ni ansvarar för att gå igenom ärendena och hantera dem i tid. Ett ärende är en uppgift om vad den som ringt bett om, så som agenten uppfattat det. Det är inte en bekräftad bokning eller ett bekräftat åtagande förrän ni själva hanterat det. Förlita er inte enbart på e-posten, alla ärenden finns i webbgränssnittet.

7.3 Tjänsten är inte avsedd för nödsamtal eller för ärenden där liv, hälsa eller egendom är i fara. Agenten hänvisar till 112, men tjänsten får inte vara den enda vägen in för sådana ärenden.

7.4 Ni är personuppgiftsansvarig för uppgifterna om dem som ringer och chattar. Det betyder att ni ansvarar för att det finns rättslig grund för behandlingen och för att informera dem om den, till exempel i er integritetspolicy. Agenten säger att den är en AI, men det ersätter inte den informationen. Presentera inte agenten som en människa, varken i samtalen eller i er marknadsföring.

7.5 Ni får inte använda tjänsten i strid med lag, för utgående samtal eller telefonförsäljning, för rekrytering eller bedömning av personer, eller på ett sätt som strider mot personuppgiftsbiträdesavtalet.

7.6 Ni ansvarar för att inloggningsuppgifter till tjänsten hålls skyddade, och meddelar oss när någon inte längre ska ha tillgång.

7.7 Ni ersätter Voqal för skada och för krav från andra som uppkommer därför att ni brutit mot 7.1, 7.4 eller 7.5.

8. Vad vi lovar, och vad vi inte lovar

8.1 Vi tillhandahåller tjänsten fackmässigt och i allt väsentligt enligt avsnitt 2.

8.2 Tjänsten är byggd för att svara dygnet runt, men vi lovar ingen viss tillgänglighet, svarstid eller åtgärdstid. Den är beroende av telefonileverantör, molntjänster och allmänna nät. Voqal är ett litet bolag och har ingen jour. Support ges vardagar under kontorstid på rasmus@voqal.se. Får vi veta om en störning som påverkar era samtal meddelar vi er och arbetar för att åtgärda den. Ha en reservväg så att samtalen når er om tjänsten inte svarar.

8.3 Agenten bygger på en språkmodell. Den kan höra fel, uppfatta fel och svara fel, också när underlaget är riktigt. Det gäller särskilt namn, siffror, datum, tider och adresser, och samtal med dålig ljudkvalitet. Den kan också säga något som inte står i underlaget. Ett enskilt felaktigt svar eller ärende är därför inte ett fel i tjänsten. Gör agenten samma slags fel flera gånger, säg till så rättar vi det.

8.4 Fel i tjänsten anmäler ni med e-post. Vi åtgärdar felet inom skälig tid. Med fel menas att tjänsten inte fungerar i allt väsentligt enligt avsnitt 2, att kopplingen till er inte fungerar, eller att agenten fortsätter göra samma slags fel efter att ni sagt till. Har vi inte åtgärdat ett väsentligt fel inom 30 dagar får ni säga upp avtalet med omedelbar verkan, och vi betalar tillbaka avgiften för den betalda tid som återstår.

9. Ansvarsbegränsning

9.1 Voqal ansvarar för skada som ni lider därför att Voqal av vårdslöshet inte gjort det vi åtagit oss i dessa villkor eller i personuppgiftsbiträdesavtalet.

9.2 Voqal ansvarar inte för:

a) att agenten i ett enskilt samtal hör, uppfattar eller registrerar fel, se 8.3,
b) hur ni hanterar ärendena, och följderna av att något inte hanteras, hanteras fel eller för sent,
c) innehållet i det underlag ni lämnat, och att agenten återger det,
d) er egen växel, operatör och personal, till exempel att ingen svarar när agenten kopplar,
e) avbrott i allmänna telefoni- och datanät,
f) att tjänsten inte är tillgänglig, se 8.2,
g) att en e-post med ett ärende försenas eller inte kommer fram, se 7.2,
h) resultatet i er verksamhet, till exempel antal nya kunder eller sparad tid.

9.3 Ingen av parterna ansvarar för indirekt skada, till exempel utebliven vinst, förlorad omsättning eller förlorade affärsmöjligheter.

9.4 Voqals sammanlagda ansvar för alla skador och krav under en och samma tolvmånadersperiod är begränsat till de avgifter ni betalat till Voqal under de tolv månader som föregått den händelse som orsakade skadan. Ansvaret är dock aldrig lägre än tre månadsavgifter för den plan ni valt. Har ni bytt plan räknas den plan ni hade när händelsen inträffade.

9.5 Begränsningarna i detta avsnitt gäller inte om skadan orsakats med uppsåt eller av grov vårdslöshet, och inte där tvingande lag säger annat.

9.6 Krav ska framställas skriftligen inom tolv månader från att ni upptäckte eller borde ha upptäckt det som kravet grundas på.

9.7 Begränsningarna gäller mellan er och Voqal. De påverkar inte den rätt till ersättning som den som ringer eller chattar har enligt artikel 82 i dataskyddsförordningen.

9.8 Ingen av parterna ansvarar för att den inte kan fullgöra avtalet på grund av något utanför dess kontroll som den inte skäligen kunde förutse eller undvika, till exempel krig, naturkatastrof, myndighetsbeslut eller omfattande avbrott i el eller allmänna nät. Ett avbrott hos en av Voqals underleverantörer räknas bara hit om underleverantören själv drabbats av ett sådant hinder. Varar hindret längre än 60 dagar får vardera parten säga upp avtalet med omedelbar verkan.

10. Ändringar

10.1 Vi får ändra priserna. Ändringen meddelas med e-post minst 30 dagar i förväg och gäller från den första betalningsperiod som börjar efter att de 30 dagarna gått. Vill ni inte ha det nya priset kan ni säga upp enligt 6.2 innan dess.

10.2 Vi får ändra dessa villkor. Den nya versionen publiceras på voqal.se/villkor och meddelas med e-post minst 30 dagar innan den börjar gälla för er. Ändringar som krävs av lag eller myndighet, eller som bara är till er fördel, får gälla tidigare. Vill ni inte godta en ändring kan ni säga upp avtalet innan den börjar gälla.

10.3 Om en underleverantör ändrar eller drar in något som tjänsten bygger på, och vi inte kan ersätta det, får vi ändra eller sluta tillhandahålla den delen. Vi meddelar er så snart vi kan. Ni får då säga upp avtalet med omedelbar verkan och få tillbaka avgiften för den betalda tid som återstår.

11. Personuppgifter

11.1 När agenten talar och chattar med era kunder behandlar Voqal personuppgifter för er räkning, som ert personuppgiftsbiträde. Det regleras i personuppgiftsbiträdesavtalet, som ni godkänner samtidigt som dessa villkor. Personuppgiftsbiträdesavtalet ingås i elektronisk form genom att ni godkänner det i beställningen. Där står vilka uppgifter som behandlas, var, hur länge och av vilka underbiträden.

11.2 Uppgifterna om er som kund, till exempel kontaktperson, e-post, mobilnummer och betalningsuppgifter, behandlar Voqal som personuppgiftsansvarig enligt integritetspolicyn på voqal.se/integritetspolicy.

11.3 Ska ett underbiträde tillkomma eller bytas ut gäller avsnitt 7 i personuppgiftsbiträdesavtalet, med 30 dagars varsel och rätt för er att invända och säga upp. Det gäller i stället för 10.2.

12. Rättigheter till tjänsten och era uppgifter

12.1 Voqal äger tjänsten och agentens instruktioner, flöden och inställningar, också ändringar i dem, oavsett vem som gör ändringen. Ni får använda dem i tjänsten för er egen verksamhet så länge avtalet gäller.

12.2 Uppgifter om er verksamhet, det underlag ni lämnat, ärendena och uppgifterna om era kunder är era. Vi använder dem bara för att leverera tjänsten och tränar inte språkmodeller på dem.

12.3 Vi använder inte ert företagsnamn eller er logotyp i vår marknadsföring utan ert skriftliga medgivande.

13. Sekretess

Vardera parten håller det den får veta om den andra partens verksamhet genom avtalet hemligt och använder det bara för avtalet, under avtalstiden och i tre år därefter. Det gäller inte uppgifter som är allmänt kända, eller som en part måste lämna ut enligt lag eller myndighetsbeslut.

14. Övrigt

14.1 Meddelanden enligt avtalet skickas med e-post, till er på den adress som står i beställningen och till Voqal på rasmus@voqal.se. Ändrar ni e-postadress, gör det i kundportalen eller meddela oss.

14.2 Ingen av parterna får överlåta avtalet utan den andra partens samtycke. Voqal får dock överlåta avtalet till den som tar över verksamheten med tjänsten, efter att ha meddelat er. Ni får då säga upp avtalet med omedelbar verkan.

15. Tillämplig lag och tvist

Svensk lag gäller för avtalet. Tvister avgörs av allmän domstol, med Göteborgs tingsrätt som första instans.

Prisbilaga

Priser i svenska kronor, exklusive moms.

Plan	Ingående samtalsminuter per månad	Pris per månad	Pris per extra minut
Start	250	995 kr	1,90 kr
Pro	1 500	2 995 kr	1,40 kr
Business	5 000	6 995 kr	1,10 kr

Ingen startavgift.