

# Salgs- og leveringsbetingelser (V. 20240322)



## I Generelle vilkår

### 1. Innledning

Disse salgs- og leveringsbetingelser (heretter "vilkår" eller "vilkårene") er gjeldende for salg til en kunde (heretter "Kunden") av enhver leveranse fra eSmiley AS, Org.-nr. 916 205 147, Kristian Augusts Gate 13, 0164 Oslo (heretter "eSmiley"), herunder, men ikke begrenset til, salg eller utleie av elektroniske systemer (heretter "IT-løsninger"), hardware, kurs og konsulentbistand, med mindre disse vilkår uttrykkelig er fraveket eller modifisert ved annen skriftlig avtale, som er underskrevet av eSmiley og Kunden.

Kundens angivelse av særlige eller generelle betingelser eller krav i anbudsmateriale, ordre, aksept, kjøpsbetingelser mv. anses ikke for en fravikelse av disse vilkår, med mindre eSmiley uttrykkelig og skriftlig har akseptert fravikelsene.

### 2. Generelle bestemmelser

#### 2.1 Tilbud, accept og aftaleinngåelse

Ethvert tilbud fra eSmiley gjelder i 8 dager regnet fra datoen angitt i eSmileys tilbud, med mindre annen frist fremgår av tilbudet. Tilbud fremsettes til Kunden pr. e-post med link til avtalen vedlagt disse vilkår (heretter samlet "Avtalen").

Kunden kan akseptere tilbudet og dermed Avtalen ved å bekrefte Avtalens inngåelse i link i den tilsendte e-posten eller ved å oversende underskrevet utskrift av Avtalen til eSmiley. Avtalen anses da inngått.

Ved Kundens aksept av Avtalen sendes ordrebekreftelse.

#### 2.2 Tekniske opplysninger, veiledning mv.

Produktinformasjon, illustrasjoner, tegninger og opplysninger om tekniske data, som f.eks. volum, belastningsevne, yteevne, oppetid, svartid og lignende i produktbeskrivelser, brosjyrer, PowerPoint-presentasjoner, på eSmileys hjemmeside mv. er kun veiledende. eSmileys opplysninger er kun bindende når særskilt skriftlig garanti er gitt for disse som er ledd i Avtalen.

#### 2.3 Priser

Alle priser er ekskl. MVA og andre avgifter, og prisene på nettstedet er kun veiledende.

eSmiley forbeholder seg retten til å heve prisene med opptil 5 % årlig uten varsel. Ved øvrige prisendringer er eSmiley forpliktet til å informere Kunden skriftlig med tre måneders skriftlig varsel. eSmiley har også rett til å heve priser på grunn av eksterne forhold utenfor eSmileys kontroll, inkludert endret lovgivning, nye myndighetskrav, skatter eller lignende.

#### 2.4 Betaling og betalingsbetingelser

Kunden faktureres for eSmileys tjenester, produkter og leveranser i henhold til Avtalen.

Enhver faktura forfaller 14 dager fra fakturadato med mindre annet er oppgitt i fakturaen. Ved forsinket betaling tilkommer renter på det utestående beløpet tilsvarende 1,5 % per påbegynt måned regnet fra forfallsdato til betaling skjer.

## 3. Kontraktsmessig leveranse og mangler

#### 3.1 Avtalt levering

eSmiley skal levere avtalt tjeneste, produkt eller leveranse i avtalt stand, kvalitet og mengde, på avtalt tid og sted.

#### 3.2 Levering og leveringstid

Leveringstid og -sted fremgår av Avtalen. Dersom levering skjer på Kundens adresse, foregår transport på Kundens regning og risiko.

#### 3.3 Mangler, reklamasjon og erstatning

Kunden plikter umiddelbart etter å ha mottatt leveransen å kontrollere leveransen samt å undersøke denne for eventuelle mangler eller skader. Hvis Kunden finner mangler eller skader, skal Kunden umiddelbart reklamere til eSmiley med spesifisering av manglene som gjøres gjeldende. Hvis det ikke reklameres i rettidig, bortfaller retten til å gjøre mangler eller skader gjeldende.

Reklamasjonsperioden for alle leveranser er seks måneder fra leveringstidspunktet. Ethvert mangelskrav, uansett art, må gjøres gjeldende senest innen utløpet av reklamasjonsperioden. I motsatt fall er Kunden avskåret fra å påberope seg mangelen.

#### 3.4 Mangelsbeføyelser

Hvis en leveranse er mangelfull, har eSmiley rett til, etter eSmileys eget valg, innen rimelig tid enten å foreta omlevering, avhjelp eller gi Kunden et av eSmiley fastsatt rimelig forholdsmessig avslag.

Kunden kan ikke gjøre andre mangelsbeføyelser gjeldende. eSmiley har rett til å la avhjelp, omlevering og reparasjoner utføres av underleverandører. Hvis Kunden har gjort mangler gjeldende og det viser seg at det ikke foreligger mangler som kan gjøres gjeldende overfor eSmiley, har eSmiley rett til å kreve rimelig godtgjørelse for utført arbeid.

#### 3.5 Erstatning og ansvarsbegrensning

Hvis en leveranse er mangelfull eller skadet, har Kunden i tillegg til de i pkt. 3.4 nevnte mangelsbeføyelser, rett til erstatning for sitt tap. eSmiley hefter likevel ikke, uansett grunnlag eller grad av uaktsomhet, for kundens indirekte tap og følgeskader som for eksempel drifts- og avansetap, tap av goodwill tap av forventede besparelser og lignende, og eSmiley frasier seg ethvert ansvar for tap av data, software eller bios eller kostnader for reetablering av dette.

eSmileys erstatningsansvar for ethvert tap eller skade er beløpmessig begrenset til 25 % av det beløpet som Kunden har betalt for den mangelfulle leveransen eller et beløp tilsvarende 25 % av Kundens løpende betalinger til eSmiley de siste 6 månedene før tapet oppstod. eSmiley totale erstatningsansvar er under alle omstendigheter beløpmessig begrenset til kr. 500.000.

Ansvarsbegrensning etter dette avsnitt innskrenker ikke eSmileys forpliktelser eller ansvar etter ufravikelig norsk rett.

#### 3.6 Force majeure

eSmiley er ikke ansvarlig for forhold, som oppstår etter Avtalens inngåelse, og hindrer eller utsetter oppfyllelsen av Avtalen (force majeure), herunder, men ikke begrenset til: Krig og mobilisering, opprør og uroligheter, opptøyer, terroraksjoner, naturkatastrofer, streiker og lockouts, strømsvikt eller annen avbrytelse av eller svikt i energiforsyningen, offentlige dataanlegg og kommunikasjonssystemer, varemangel, mangler eller forsinkelse ved leveranser fra eller force majeure hos underleverandører, brann, manglende transportmuligheter eller avbrytelse av alminnelig samferdsel, valutarestriksjoner, import og eksportrestriksjoner, dødsfall, sykdom eller fratreden av nøkkelpersoner, datavirus, myndighetspålegg eller andre omstendigheter, som eSmiley ikke er direkte herre over eller ikke med rimelighet har kunnet forutse. I dette tilfelle er eSmiley berettiget til å utsette levering, inntil oppfylleleshindringen er opphørt eller alternativt ansvarsfritt annullere Avtalen helt eller delvis.

#### 3.7 Produktansvar og krav fra tredjemann

eSmiley er ansvarlig for personskade og for skade på forbrukerting etter de regler som fremgår av Produktansvarsloven. For øvrig fraskriver eSmiley seg ethvert lovfestet og/eller ulovfestet objektivt produktansvar. Produktansvaret kan under enhver omstendighet ikke beløpmessig overstige dekningen på eSmileys ansvarsforsikring.

Kunden er forpliktet til uten ugrunnet opphold skriftlig å meddele eSmiley dersom det har oppstått en produktansvarsskade eller et krav fra tredjemann, eller det er fare for at en slik skade vil inntre. I den utstrekning eSmiley måtte bli pålagt ansvar overfor tredjemann, er Kunden forpliktet til å holde eSmiley skadesløs for ethvert krav og for enhver omkostning som overstiger det beløp eSmiley er ansvarlig for i henhold til ovenstående ansvarsbegrensning.

## 4. Øvrige forhold

#### 4.1 Konfidensialitet

eSmiley er forpliktet til å hemmeligholde fortrolige opplysninger som eSmiley mottar vedrørende Kundens virksomhet. Kunden forplikter seg til å hemmeligholde fortrolige opplysninger vedrørende eSmiley. Partenes konfidensialitetsforpliktelser varer i 3 år etter at Avtalen er opphørt.

#### 4.2 Markedsføring

eSmiley har rett til å bruke Kunden som referanse i eget markedsføringsmateriale. eSmiley har rett til å markedsføre alle eSmileys øvrige produkter og leveranser til Kunden via e-postadresser og postadresser som Kunden har oppgitt til eSmiley. Kunden kan til enhver tid frabe seg mottak av markedsføringsmateriale.

#### 4.3 Immaterielle rettigheter

eSmiley har enhver opphavsrett til software, IT-løsninger, skriftlig materiale og dokumenter, manualer, kursmateriale, mv.. Likeledes har eSmiley enhver annen immateriell rettighet til "eSmiley", varemerker, rettigheter til navn, domenenaavn mv., resultater av eSmileys ytelser og resultater, ethvert konsept, knowhow eller metode, etc.

#### 4.4 Endringer

eSmiley forbeholder seg retten til å foreta endringer eller utskiftning av leveranser, forutsatt at slik endring eller utskiftning ikke har vesentlig negativ innflytelse på leveransens funksjon eller kvalitet.

#### 4.5. Overdragelse av Avtalen

eSmiley er berettiget til å overdra Avtalen til tredjemann uten forutgående samtykke fra Kunden. eSmiley kan la sine forpliktelser etter Avtalen utføres av tredjemann, uten at det frigjør eSmiley fra å overholde disse vilkårene.

#### 4.6 Lov og jurisdiksjon

Enhver tvist mellom eSmiley og Kunden skal avgjøres i henhold til norsk rett. Tvister avgjøres ved domstolen ved eSmileys verneting. eSmiley kan imidlertid velge å avgjøre en tvist ved voldgift i Oslo i henhold til den til enhver tid gjeldende voldgiftsloven i Norge.

## II Særlige vilkår for "IT-løsninger"

Denne del II for eSmileys IT-løsninger gjelder i tillegg til del I, Generelle vilkår. I tilfelle uoverensstemmelser mellom de Generelle vilkårene og disse særlige vilkår for IT-løsninger har disse vilkårene for IT-løsninger forrang.

### 1. Gjenstand - IT-moduler

eSmileys IT-løsninger omfatter ulike IT-moduler som håndterer en rekke funksjoner relatert til det daglige arbeidet hos Kunden, slik dette er nærmere beskrevet i produktinformasjon og program for den relevante IT-modul. Avtalen omfatter adgang til og bruken av IT-moduler i den relevante IT-løsning. eSmiley har rett til løpende å foreta videreutvikling og endringer av moduler, herunder endringer i funksjonalitet, uten samtykke fra Kundens. Kunden har rett til alminnelige oppdateringer av funksjonaliteten i IT-modulene. eSmiley forestår salg, installasjon, oppsetting og oppdatering av IT-modulene basert på Kundens egne opplysninger og data.

Da IT-modulenes funksjoner utøves og resultatene genereres på bakgrunn av Kundens data, er det avgjørende - og Kundens eget ansvar - at Kundens egne opplysninger og data er korrekt og oppdaterte til enhver tid.

### 2. Bruksrett til IT-løsninger

Ved Avtalens inngåelse får Kunden en ikke-eksklusiv, uoverdragelig og tidsbegrenset bruksrett til IT-løsningen med tilhørende moduler og skriftlig dokumentasjonsmateriale. Bruksretten er begrenset til Kundens egen interne bruk for det avtalte antall brukere (userlicens) og/eller den avtalte virksomhet (sitelicens). Bruksretten kan ikke overdras til tredjepart. Bruksretten bortfaller umiddelbart dersom Kunden misligholder Avtalen, herunder men ikke begrenset til, at vederlaget ikke betales i rett tid.

### 3. Varighet og opphør

Avtalen vil tre i kraft ved Kundens underskrift av Avtalen. Begge parter kan deretter si opp Avtalen med 3 måneders skriftlig varsel (Kunde: [www.esmiley.no/oppsigelse](http://www.esmiley.no/oppsigelse)) fra utgangen av den måned varsel er sendt. I det tilfelle en part vesentlig misligholder Avtalen kan den andre part heve Avtalen medmindre den misligholdende part innen 14 dager etter mottakelse av et skriftlig påkravretter forholdet. Ethvert betalingsmislighold anses for et vesentlig mislighold, som gir eSmiley rett til å heve avtalen, herunder umiddelbart uten varsel å avbryte Kundens tilgang til IT-løsningen med tilhørende IT-moduler.

### 4. Priser og betaling

Ved Kundens aksept av eSmileys tilbud, faktureres Kunden for opprettelsen (tilslutningen) til IT-løsningen med tilhørende IT-moduler, og betaler for dette, da eSmiley ved Kundens aksept påbegynner arbeidet med igangsetting Kunden. Deretter betaler Kunden en løpende abonnementsavgift for bruk av IT-løsningen med tilhørende IT-moduler, medmindre annet fremgår fra Avtalen. Det faktureres forskuddsvis hvert kvartal, første gang når eSmiley ferdigstiller IT-moduler til Kunden.

Dersom Kunden uteblir fra avtalte møter har eSmiley, utover den avtalte pris, krav på refusjon av omkostninger og utlegg, herunder for kjøring og tidsforbruk i forbindelse med installasjon/opplæring. Kjøring faktureres i henhold til statens satser for kjøring, og tidsforbruk faktureres etter gjeldende timesatser pr. påbegynt time.

Dersom Kunden er registrert og bruker SMS-services, forbeholder eSmiley seg retten til å kreve dekket utgifter fra underleverandør.

### 5. Hosting, oppetider og back-up mv.

eSmileys IT-løsninger med tilhørende IT-moduler er hostet av eSmiley.

eSmiley tilstreber at eSmileys IT-løsninger med tilhørende IT-moduler er tilgjengelig 24 timer i døgnet, året rundt. Imidlertid har eSmiley rett til å avbryte driften av en IT-løsning med tilhørende IT-moduler, når sedvanlig vedlikehold eller andre tekniske forhold gjør det nødvendig. Slik vedlikehold tilstrebtes lagt til perioden mellom 22.00 og 06.00. eSmiley garanterer en oppetid for softwaren i IT-løsninger med tilhørende IT-moduler på 98 % beregnet kvartalsvis forutgående hver 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober. Ved oppetid forstås alle døgnets 24 timer året rundt minus den tid som IT-løsningen med tilhørende IT-moduler eller en del av denne ikke kan anvendes til feilfri driftsavvikling pga. feil i utstyr og/eller programvare. Mindre betydningsfulle feil, f.eks. hvor enkelte mindre vesentlige funksjoner midlertidig er ute av drift, men hvor det ellers er mulig å opprettholde normale drift, eller dersom Kunden velger å utsette feilrettingen, går ikke til fratrett i oppetiden. Tilsvarende vil driftsendringer som Kunden er ansvarlig for og eksterne driftsforstyrrelser (herunder avbrudd eller avbrudd av Kundens nettverksforbindelse, strømbrydd og lignende) heller ikke gå til fratrett i oppetiden. Tilgjengelighetsprosenten finnes ved å trekke nedetiden fra oppetiden, som definert ovenfor, etter følgende formel:

$$\text{Tilgjengelighetsprosent} = (\text{oppetid} - \text{nedetid}) / \text{oppetid} * 100$$

eSmiley utfører daglig backup av data på serverer tilhørende/relevant for IT-løsningen og herigjennom også backup av Kundens data lagret i IT-modulene. En slik backup lagres i den grad det er nødvendig for å reetablere IT-løsningen. Tiden som eSmiley bruker for å gjenskape data som er tapt som følge av Kundens handlinger, avregnes etter gjeldende timesats.

### 6. Support og releaser

eSmiley bistår Kunden med telefonsupport alle arbeidsdager i tidsrommet mandag - fredag kl. 8.00 - 16.00 CET.

Korrigerende av feil skjer i overensstemmelse med pkt. 9. Oppgaver eller spørsmål med karakter av konsulenttjeneste beregnes særskilt i henhold til eSmileys gjeldende timesatser og i henhold til del VI om "Særlige bestemmelser for Konsulenttjenester".

Når eSmiley utsender nye versjoner og releaser, er Kunden berettiget til å motta disse uten ytterligere vederlag. Evt. nye versjoner og releaser omfattes automatisk av disse vilkår.

Kunden henvises til å rekvirere support i det omfang eSmileys utsendelse av nye versjoner og utgivelser ikke tilstrekkelig tilgodeser Kundens behov.

### 7. Kundens forpliktelser og ansvar

IT-moduler og programmer i eSmileys IT-løsninger, herunder risikoanalyser, kontrollprogrammer, mv., baserer seg utelukkende på Kundens egne opplysninger og data. Det er Kundens egen plikt og ansvar å sikre at de opplysninger og dataene som Kunden gir til eSmiley i forbindelse med oppsetting av IT-moduler, er korrekt, herunder å sikre at informasjonen til enhver tid er ajourførte i IT-moduler. eSmiley er således ikke ansvarlig for Kundens mangelfulle, feilaktige eller ikke-ajourførte opplysninger.

Forutsatt at Kundens ovenfor utlagte forpliktelser opprettholdes, og Kunden likevel pålegges en bot av offentlig kontrollmyndighet som skyldes feil eller mangler i risikoanalyse og kontrollprogrammer, aksepterer eSmiley betaling av erstatning opp til kr. 10.000 til kunden i henhold til "Smilefjesgaranti". Alle andre forhold er ikke dekket av "Smilefjesgaranti".

### 8. Immaterielle rettigheter, softwarerettigheter og skadesløsholdelse

eSmiley har (selv eller via tredjepart) all opphavsrett forbundet med eSmileys IT-løsninger, og Kunden erverver alene den bruksrett som følger av Avtalen i den periode Avtalen løper.

eSmiley har opphavsrett og enhver annen rettighet til softwaren og er berettiget til å sublisensiere dette på vegne av tredjepart. Kunden skal respektere eSmileys/tredjeparts rettigheter og holde eSmiley skadesløs uten noen beløpsmessig begrensning for ethvert krav som måtte rettes mot eSmiley, eller som eSmiley blir pålagt å betale til tredjepart, inklusive renter og omkostninger, oppstått som følge av Kundens tilsidesettelse rettighetene, herunder uberettiget formidling av programvaren til tredjepart.

Kunden er uberettiget til å bryte eller endre eventuelle sikkerhetskoder. Likeledes er Kunden uberettiget til å endre eller fjerne angivelser angående rettigheter, varemerker etc. i programvaren eller på de medier som programvaren leveres på. Kunden er forpliktet til å sikre at softwaren oppbevares utilgjengelig for tredjepart, og at softwaren ikke på annet vis kommer i tredjeparts besittelse.

## 9. Avhjelp av mangler

Dersom IT-moduler ikke kan brukes av Kunden på grunn av omstendigheter som eSmileyer ansvarlig for, vil eSmiley påbegynne avhjelp samme arbeidsdag dersom problemet rapporteres av Kunden innen 12.00 CET, og ellers senest påfølgende arbeidsdag. Med arbeidsdagen forstås alle ukedager unntatt lørdager, søndager og danske og norske helligdager samt Grunnlovsdagen, nyttårsdag og juleaften. Feilmelding og telefonsupport finner sted mandag - fredag kl. 8.30 - 16.00 CET. Avhjelp skjer kostnadsfritt, med mindre feilen eller mangelen skyldes forhold som Kunden er ansvarlig for. I så fall forbeholder eSmiley seg retten til å fakturere sitt tidsforbruk etter sedvanlige takster.

Dersom eSmiley ikke oppfyller garantert oppetid, jf. pkt. 5, tilbys en forholdsmessig rabatt i vederlaget i det angjeldende kvartal. Rabatten beregnes ved hjelp av følgende formel:  $Rabatt = \text{kvartalsvis pris} \times (A \% \div B \%)$ , hvor A % er den garanterte oppetid, beregnet etter pkt. 5, og B % er den faktiske oppetidsprosent, jf. pkt. 5. Eksempel:  $12.500 \times (98 \% \div 90 \%) = 1.000$  kr.

Rabatten i vederlaget kan maksimalt utgjøre 25 % av det beløp Kunden har betalt for det angjeldende kvartal.

## III Særlige vilkår for "Personopplysninger og Databehandlingsavtale"

Denne del III om Personopplysninger og Databehandlingsavtale gjelder i tillegg til del I, Generelle vilkår. Ved en eventuell uoverensstemmelse mellom de Generelle vilkår og disse særlige vilkår for Personopplysninger og Databehandlingsavtalen, har disse vilkår for Personopplysninger og Databehandlingsavtalen forrang.

### Personopplysninger

eSmiley behandler kun personopplysninger om Kunden som Kunden avgir til eSmiley. eSmiley behandler kun personopplysninger vedrørende Kunden i overensstemmelse med eSmileys personvernerklæring, som du kan lese på [esmiley.no](http://esmiley.no). Ved inngåelse av Avtalen aksepterer Kunden samtidig eSmileys personvernerklæring.

### Databehandlingsavtale

I forbindelse med eSmileys levering av IT-løsning(er) med tilhørende IT-moduler til Kunden, jf. del II, samt eSmileys levering av Kurs og Konsulenttjenester til Kunden, jf. del V og VI, behandler eSmiley personopplysninger, som Kunden selv har lagt inn i IT-modulene, på vegne av Kunden. På denne bakgrunn har eSmiley og Kunden inngått nedenstående "Databehandlingsavtale", idet Kunden heretter er "Behandlingsansvarlig" og eSmiley er "Databehandler".

Databehandlingsavtalen har til formål å sikre at partene overholder den til enhver tid gjeldende personopplysningslovgivningen, herunder personopplysningsloven (lov 2000-04-14) med forskrifter) samt personregulering (Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 av 27. april 2016) og ny lovgivning om databeskyttelse når disse trer i kraft / får virkning.

### 1. Omfang og Instruks

Databehandleren gis herved myndighet til å behandle personopplysningene angitt under pkt. 2 (heretter "Personopplysninger") på den Behandlingsansvarliges vegne på vilkårene angitt nedenfor.

Databehandleren må kun behandle Personopplysninger etter instruks fra den Behandlingsansvarlige ("Instruks"). Denne Databehandlingsavtalen utgjør Instruksen, med mindre annet uttrykkelig avtales særskilt mellom partene. Databehandleren kan benytte alle relevante midler, herunder IT-systemer, med mindre annet særskilt avtales mellom partene.

Databehandleren kan behandle personopplysninger utenfor Instruksen i tilfeller der det kreves av EU-retten eller nasjonal rett som Databehandleren er underlagt. Databehandleren skal da uten unødig opphold underrette den Behandlingsansvarlige om årsaken til dette. Så langt det er mulig skal det underrettes om dette før behandlingen utføres og denne skal inneholde en henvisning til de rettslige kravene som ligger til grunn for behandlingen. Underretning kan imidlertid unnlates dersom dette ville være i strid med EU-retten eller nasjonal rett.

## 2. Personopplysninger og formål

Databehandleren behandler Personopplysninger for den Behandlingsansvarlige i forbindelse med Databehandlerens hosting av IT-løsning(er) med tilhørende IT-moduler for den Behandlingsansvarlige samt i forbindelse med Databehandlerens ytelse av support- og konsulentbistand til den Behandlingsansvarlige i forbindelse med den Behandlingsansvarliges bruk av IT-løsning(er) med tilhørende IT-moduler. Databehandleren behandler kun alminnelige Personopplysninger, som den Behandlingsansvarlige selv har registrert i IT-modulene, eller på annen måte opplyst til Databehandleren i forbindelse med den Behandlingsansvarliges bruk av IT-løsningen med tilhørende IT-moduler eller Databehandlerens ytelse av support- og konsulentbistand.

De alminnelige Personopplysninger, som Databehandleren behandler for den Behandlingsansvarlige omfatter de følgende kategoriene:

- Fornavn og Etternavn
- E-post
- Telefonnummer
- Fødselsdato
- Opplysninger vedrørende bestått/ikke-bestått kursforløp

Kategorier av de registrerte fysiske personer hvis Personopplysninger er omfattet av Databehandlingsavtalen, utgjør kunder.

Den Behandlingsansvarlige skal uttrykkelig gjøre Databehandleren oppmerksom på, dersom den Behandlingsansvarlige registrerer fortrolige eller sensitive personopplysninger i IT-modulene, eller på annen måte overfører fortrolige eller sensitive personopplysninger til Databehandleren. I et slikt tilfelle er det utelukkende den Behandlingsansvarliges ansvar å sikre at den til enhver tid gjeldende instruks i henhold til denne Databehandlingsavtalen, herunder de nødvendige tekniske og organisatoriske foranstaltninger som Databehandleren må gjennomføre for å sikre et passende sikkerhetsnivå, er tilstrekkelig og nødvendig for å oppfylle kravene i gjeldende EU og nasjonal personopplysningslovgivning.

## 3. Databehandlerens forpliktelser

Databehandleren skal gjennomføre de nødvendige tekniske og organisatoriske foranstaltninger for å sikre et passende sikkerhetsnivå, med henblikk på at Databehandlerens behandling av Personopplysningene for den Behandlingsansvarlige oppfyller kravene i den til enhver tid gjeldende personopplysningslovgivning.

## 4. Medarbeiderforhold

Databehandleren skal sikre at medarbeidere som behandler Personopplysninger for Databehandleren, har forpliktet seg til konfidensialitet og at de angjeldende medarbeiderne kun behandler disse i samsvar med Instruksen. Adgang til Personopplysningene skal begrenses til de medarbeidere som det er nødvendig at behandler Personopplysningene for å kunne oppfylle Databehandlerens forpliktelser overfor den Behandlingsansvarlige.

## 5. Dokumentasjon for overholdelse av forpliktelser

Databehandleren skal på skriftlig anmodning for så vidt angår Personopplysningene, dokumentere ovenfor den Behandlingsansvarlige, at Databehandleren:

1. overholder sine forpliktelser etter denne Databehandlingsavtalen og Instruksen, og
2. overholder bestemmelsene i den til enhver tid gjeldende personopplysningslovgivning.

Databehandleren skal på skriftlig anmodning fra den Behandlingsansvarlige bidra til, og gi adgang til, revisjon. Revisjonen skal gjennomføres innenfor normal arbeidstid og utføres slik at den er til minst mulig sjenanse for Databehandleren. Den Behandlingsansvarlige skal sikre at dennes medarbeidere og tredjeparter, som er utpekt av den Behandlingsansvarlige til å utføre revisjonen, er underlagt samme konfidensialitetsforpliktelse som angitt i pkt. 13. Databehandleren har krav på betaling i henhold til medgått tid for bistand til revisjon.

## 6. Sikkerhetsbrudd

Databehandleren skal uten unødige forsinkelse underrette den Behandlingsansvarlige om brudd på personopplysningsikkerheten, dersom dette kan føre til utilsiktet eller ulovlig tilintetgjørelse, tap, endring, uautorisert overføring av eller adgang til Personopplysningene ("Sikkerhetsbrudd").

Databehandleren skal i hensiktsmessig og rimelig omfang bistå den Behandlingsansvarlige i forbindelse med oppfyllelse av den Behandlingsansvarliges forpliktelser ved behandlingen av personopplysninger, herunder ved:

1. Besvarelse til registrerte i utøvelsen av deres rettigheter,
2. Sikkerhetsbrudd,
3. Henvendelse fra tilsynsmyndighetene.

Databehandleren har krav på betaling etter medgått tid og forbruk av materialer for en slik bistand.

## 7. Den Behandlingsansvarliges forpliktelser

Det er den Behandlingsansvarliges ansvar, å påse at Instruksen er lovlig i forhold til den til enhver tid gjeldende personopplysningslovgivning, og at Instruksen er hensiktsmessig sett i forhold til denne Databehandleravtalen og de ytelser og leveranser som Databehandleren skal levere til den Behandlingsansvarlige i henhold til Avtalen.

## 8. Underdatabehandlere

Den Behandlingsansvarlige gir med Databehandleravtalen sin forutgående generelle godkjenning til at Databehandleren kan bruke tredjeparter til behandling av Personopplysningene ("Underdatabehandlere"). Databehandleren benytter på tidspunktet for Databehandleravtalens inngåelse de Underdatabehandler(e), som fremgår på Databehandlerens hjemmeside. Databehandleren skal underrette den Behandlingsansvarlige ved eventuelle endringer.

Databehandleren og Underdatabehandleren skal inngå en skriftlig avtale som pålegger Underdatabehandleren de samme databeskyttelsesforpliktelser, som påhviler Databehandleren i henhold til denne Databehandleravtalen. Underdatabehandleren behandler utover dette likeledes kun Personopplysningene på instruks fra den Behandlingsansvarlige.

Databehandleren er direkte ansvarlig for Underdatabehandlerens behandling av Personopplysningene på samme vis som om behandlingen foretas av Databehandleren selv i henhold til denne Databehandleravtalen.

## 9. Overførsel til tredjeland

Den dataansvarlige gir herved Databehandleren tillatelse til å overføre Personopplysningene til land utenfor EU eller EØS (et "Tredjeland"), eller en internasjonal organisasjon såfremt EU-kommisjonen har fastslått at disse Tredjelandene har et tilstrekkelig beskyttelsesnivå, eller om det for øvrig foreligger nødvendig overføringsgrunnlag, herunder nødvendige garantier, i henhold til den til enhver tid gjeldende EU personopplysningslovgivning.

## 10. Vederlag og omkostninger

Databehandleren har krav på særskilt betaling i henhold til påløpt tid og materiale for assistanse og bistand til den Behandlingsansvarlige i det omfang som fremgår av denne Databehandleravtalen.

## 11. Endring av Instruksen

Hver av partene har rett til å endre Instruksen, dersom det er påkrevet i henhold til gjeldende lovgivning. Partene skal i tilfelle så langt som mulig diskutere og, om mulig, avtale implementeringen av endringene, inkludert implementeringstiden og kostnader. Databehandleren har imidlertid rett til å iverksette implementering av endringer av Instruksen og å sikre at nødvendige endringer implementeres, såfremt dette er nødvendig for å overholde gjeldende lovgivning. Databehandleren har krav på dekning av alle omkostninger direkte forbundet med endringer av Instruksen, herunder implementeringsomkostninger og økte omkostninger for levering av Databehandlerens øvrige ytelser og leveranser i henhold til Avtalen om IT-løsningen.

Databehandleren er fritaget for ansvar for manglende levering av leveranser og ydelser i henhold til Aftalen om IT-løsningen, i det omfang (herunder tidsmessig) levering heraf vil være i strid med den ændrede Instruks, eller levering i overensstemmelse med den ændrede Instruks er umulig.

## 12. Ansvar og ansvarsbegrensning

Databehandleren fraskriver seg ethvert ansvar for indirekte tap og følgeskader, herunder driftstap, tap av goodwill, tap av besparelser og inntekter, inkl. utgifter til gjenvinning av tapte inntekter, rentetap og tap av data.

Videre er Databehandleren ikke ansvarlig for forhold, som skyldes den Behandlingsansvarliges manglende overholdelse av denne Databehandleravtalen eller den til enhver tid gjeldende EU eller nasjonale lovgivning.

Databehandlerens ansvar for alle kumulerte krav i henhold til Databehandleravtalen er begrenset til de samlede forfalte betalinger for IT-løsningen for den siste 12-måneders perioden som går umiddelbart forut for den skadegjørende handling. Dersom Databehandleravtalen ikke har vært i kraft i 12 måneder, beregnes beløpet som avtalt betaling for IT-løsningen i den periode Databehandleravtalen har vært i kraft, dividert med antallet måneder Databehandleravtalen har vært i kraft, og deretter multiplisert med 12. Følgende er ikke omfattet av ansvarsbegrensningen i dette pkt. 11:

1. Tap som følge af Databehandlerens groft uagtsomme eller forsætlige handlinger.
2. Utgifter og ressursbruk ved oppfyllelse av Databehandlerens forpliktelser overfor en tilsynsmyndighet eller den registrerte samt bøter ilagt av en tilsynsmyndighet eller en domstol, i den grad sådanne er forårsaket av Databehandlerens mislighold.
3. Tap som Databehandleren lider som følge av den Behandlingsansvarliges manglende overholdelse av denne Databehandleravtalen eller den til enhver tid gjeldende EU eller nasjonale lovgivning.

## 13. Varighet og opphør

Databehandleravtalen gjelder inntil enten (i) Avtalen om IT-løsningen opphører, eller (ii) Databehandleravtalen sies opp eller heves i henhold til nedenstående bestemmelser. Databehandleravtalen kan kun sies opp eller heves i overensstemmelse med bestemmelsene om oppsigelse og heving av Avtalen om IT-løsningen, jf. spesielle vilkår vedrørende IT-løsninger, del II, pkt. 3. Oppsigelse eller heving av denne Databehandleravtalen kan kun skje ved – og berettiger til – samtidig oppsigelse eller heving av Avtalen om IT-løsningen, i det omfang denne vedrører behandling av Personopplysninger i henhold til Databehandleravtalen.

## 14. Konfidensialitet

Information vedrørende innholdet i denne Databehandleravtalen, de underliggende IT-løsninger, den anden parts virksomhet, som enten i forbindelse med overlevering til den mottakende part er angitt som konfidensiell informasjon, eller som i sin natur eller på annen måte må oppfattes som konfidensiell, skal behandles konfidensielt og med minst samme omhu og diskresjon som partens egne konfidensielle informasjon.

Data, herunder Personopplysninger, utgjør alltid konfidensiell informasjon.

Konfidensialitetsforpliktelsen gjelder imidlertid ikke for informasjon som er eller blir offentlig tilgjengelig uten at dette skyldes brudd på en parts konfidensialitetsforpliktelse eller informasjon som allerede er i den mottakende parts besittelse uten tilsvarende konfidensialitetsplikt eller informasjon som selvstendig er utviklet av den mottakende part.

## 15. Virkninger av Databehandleravtalens opphør

Databehandlerens myndighet til å behandle Personopplysninger på vegne av den Behandlingsansvarlige bortfaller ved Databehandleravtalens opphør uansett årsak.

Databehandleren må imidlertid fortsatt behandle Personopplysningene i opp til 24 måneder etter Databehandleravtalens opphør, i det omfang dette er nødvendig for å utføre nødvendige lovpålagte foranstaltninger eller på annen måte overholde gjeldende lov. I samme periode er Databehandleren berettiget til å la Personopplysninger inngå i Databehandlerens vanlige back-up-prosedyrer. Databehandlerens behandling i denne perioden skal anses å skje under overholdelse av Instruksen.

Databehandleren og dennes Underdatabehandler skal tilbakelevere alle Personopplysninger som Databehandleren har behandlet under denne Databehandleravtalen til den Behandlingsansvarlige ved Databehandleravtalens opphør, i den utstrekning den Behandlingsansvarlige ikke allerede er i besittelse av Personopplysningene. Databehandleren er deretter forpliktet til å slette alle personopplysninger for den Behandlingsansvarlige. Den Behandlingsansvarlige kan be om nødvendig dokumentasjon på at dette er gjort.

#### IV Særlige vilkår for "Hardware"

Denne del IV om eSmileys salg og levering av alle former for utstyr/hardware/produkter ("Hardware") gjelder i tillegg til del I, Generelle vilkår. Ved konflikt mellom de Generelle vilkårene og disse Særlige vilkår for Hardware har disse Særlig vilkårene for Hardware forrang.

##### 1. Levering og leveringssted

Levering skjer til firmaadressen opplyst av Kunden, med mindre annet er avtalt skriftlig. Kan levering som følge av Kundens forhold ikke gjennomføres, settes varene for Kundens regning og risiko på eSmileys lager.

##### 2. Garanti

For Hardwaren gjelder de garantibestemmelser som eSmileys underleverandør/produzent gir.

##### 3. Endringer foretatt av Kunden og ansvarsfraskrivelse

Kunden er selv ansvarlig og eSmiley er alltid uten ansvar for påberopte mangler ved Hardwaren som bl.a. skyldes endringer i konstruksjon, utførelse e.l. foretatt av Kunden, reparasjon utført av Kunden eller andre enn eSmiley eller eSmileys autoriserte servicepartnere.

eSmiley er ikke ansvarlig for feil på software og softwarerelaterte feil på Hardware, tap av data og manglende backup (herunder i forbindelse med reparasjon, avhjelp og service mv.), feilaktig montering/behandling, slitasje, vold, vannskade, brann, ustabil strømforsyning, feil nettverkstilkobling (inkl. manglende bruk av jordet støpsel, der dette medfølger), mangelfull eller utilstrekkelig ventilasjon eller følgefeil på grunn av bruk av annet tilknyttet utstyr som for eksempel printere.

##### 4. Returering

Hardware tas ikke i retur, og kjøpet kan ikke angres. Dersom det avtales at Hardwaren kan returneres, skal retursendinger være i ubrudd og ubeskadiget originalemballasje. eSmiley forbeholder seg rett til ved kreditering å gjøre fradrag for et returagebyr på 15 % og beløp tilsvarende verdiforringelse av Hardwaren.

#### V Særlige vilkår for "Kurs"

Denne del V for eSmileys salg av kurs gjelder i tillegg til del I, Generelle vilkår. Ved uoverensstemmelse mellom Generelle Vilkår og disse Særlige vilkår for Kurs, har disse vilkår for Kurs forrang.

##### 1. Levering av onlinekurs

eSmileys onlinekurs leveres via internettet. Kunden kjøper og betaler kursene online, og deretter får Kunden adgang til online-kursene, inntil kurset er bestått. Adgangen til ikke-beståtte kurs slettes imidlertid 12 måneder etter bestilling av kurset. For øvrig gjøres Kunden oppmerksom på Mattilsynets regler for rettidig opplæring av personell som håndterer mat.

##### 2. Avbestilling av kurs

Onlinekurs kan ikke avbestilles, da Kunden får tilgang til kurset ved bestilling. Alle kurs krever en navngitt kursdeltaker slik at Kunden kan dokumentere overfor myndighetene at kurset har påbegynt rettidig. Det er derfor ikke mulig å skifte ut den påmeldte med en annen person.



## VI Særlige bestemmelser for "Konsulenttjenester"

Denne del VI for eSmileys salg og levering av alle former for tjenesteytelser (herunder for eksempel support og vedlikehold, prosjektledelse, driftsassistanse, programutvikling, tilpasninger, opplæring, forundersøkelser, rådgivning eller implementering knyttet til levering av hardware/software mv.) (heretter kalt "Konsulenttjenester") gjelder i tillegg til del I, Generelle vilkår. Ved uoverensstemmelse mellom de Generelle vilkår og disse Særlige vilkår for Konsulenttjenester, gjelder disse vilkår for Konsulenttjenester.

### 1. Tjenesten og dens omfang

Konsulenttjenestene som skal leveres av eSmiley, er beskrevet i særskilt skriftlig avtale med Kunden. Hvis innholdet og omfanget av konsulenttjenesten ikke er tilstrekkelig bestemt, skal den oppfatning eSmiley har legges til grunn.

eSmiley er ikke ansvarlig for om Kunden oppnår sitt forventet resultat.

Konsulenttjenestene avregnes på grunnlag av medgått tid og kostnader påløpt. Konsulenttjenestene utføres, med mindre annet er skriftlig avtalt, innen normal arbeidstid, som er arbeidsdager (som definert i punkt 9, del II om spesielle vilkår for IT-løsninger) mellom kl 8.00 og 17.00.

### 2. Utskiftning av konsulenten

Dersom konsulenttjenestene utføres av medarbeidere i eSmiley, har Kunden rett til å be eSmiley skifte ut en medarbeider hvis Kunden kan gi en rimelig begrunnelse. Deretter vil eSmiley, så langt som mulig, søke å skifte ut den aktuelle medarbeider. I slike tilfeller vil eSmiley ikke være ansvarlig for eventuelle forsinkelser i forbindelse med denne utskiftningen.

### 3. Kundens medvirkning og mislighold

Kunden skal gi tilstrekkelig og nødvendig opplysninger til eSmiley for at Konsulenttjenestene kan leveres, og Kunden må stille de arbeidsplasser til rådighet som er nødvendige. Medfører forhold som Kunde er ansvarlig for at Konsulenttjenestene ikke kan leveres, eller at de forsinkes, er eSmiley berettiget til å kreve vederlag for de konsulenter som var disponert til levering av konsulenttjenesten, samt de ekstraordinære ressurser som eSmiley har vært nødt til å anvende som følge av forsinkelsen med fradrag for fakturering til andre som eSmiley har foretatt.

Misligholder Kunden for øvrig avtalen om Konsulenttjenester, er eSmiley berettiget til å kreve betalt fullt vederlag for Konsulenttjenesten, uansett om omfanget av Konsulenttjenesten kun er anslått eller estimert av eSmiley. Er det ikke anslått eller estimert noe vederlag hhv tidsforbruk, er eSmiley berettiget til et vederlag, som tilsvarende tidsforbruket som vanligvis ville medgå til en oppgave av den omhandlende karakter med fradrag for fakturering til andre samarbeidspartnere som eSmiley har foretatt.

### 4. Vederlag, omkostninger og utlegg

eSmiley fakturerer Kunden basert på tidsbruk og pådratte omkostninger, herunder reisetid, basert på eSmileys timepriser for de medarbeidere som leverer Konsulenttjenestene. Arbeid utover ovennevnte normale arbeidstid skjer mot et ekstra tillegg i overensstemmelse med eSmileys til enhver tid gjeldende priser.

Så fremt annet ikke skriftlig er avtalt faktureres utlegg, herunder utgifter til transport, overnatting og diett, og eSmileys vederlag i etterhånd hver måned for den tid som er anvendt i måneden.

### 5. Tidsplan

Konsulenttjenestene utføres fra det avtalte oppstartstidspunkt. Dersom en tidsplan er avtalt, er dette alene uttrykk for et estimat på det foreliggende grunnlag og ikke et uttrykk for en absolutt leveringsfrist.

eSmiley er berettiget, etter eget valg ved utførelse av Konsulenttjenestene, å bruke egne ansatte, underleverandører valgt av eSmiley eller andre, som etter eSmileys oppfatning har den nødvendige kompetansen til å utføre Konsulenttjenestene.

## VII Særlige betingelser for leie av utstyr

Denne del VII for leie av utstyr (heretter "Utstyret") gjelder der Kunden, som en integrert del av en IT-løsning, leier utstyr av eSmiley. Disse særlige vilkårene for utstyr gjelder i tillegg til eSmileys Generelle vilkår og eSmileys Særlige vilkår for IT-løsninger. Ved konflikt mellom de Generelle vilkårene og disse særlige vilkår for utstyr, har disse vilkårene for utstyr forrang.

### 1. Betaling for leie av Utstyret

Konfigurering av Utstyret i Kundens IT-løsning samt oppsetning av Utstyr og montering på Kundens adresse faktureres ved signatur av Avtalen.

Den månedlige leien dekker bruksrett til Utstyret og alminnelig support. Leien betales tre måneder i forkant, og den første betalingsperioden forfaller til betaling den første i måneden som følger etter signatur av Avtalen.

Leien dekker ikke utskifting av batterier på Utstyret. I Utstyr med utskiftbare batterier står Kunden selv for utskifting av batterier, da eSmiley normalt belaster kr 950 + MVA for å sjekke og utskifting av batterier, kjøring mv.

Den månedlige leien dekker ikke utskifting av Utstyr dersom feilen skyldes Kundens forhold.

### 2. Leieperiode, uoppsigelig og oppsigelsesvarsel mv.

Avtalen om leie av utstyr er uoppsigelig i 12 måneder beregnet fra utløpet av den måned Avtalen er signert. Deretter kan Avtalen sies opp skriftlig (med e-post) med 3 måneders varsel beregnet fra utløpet av måneden som varselet er sendt. Hvis oppsigelsen ikke har funnet sted innen 3 måneder før utløpet av 12 måneders perioden, fornyes leieperioden automatisk for en ny 12-måneders periode. For GRATIS leie av utstyr forutsetter avtalen i sin helhet en uoppsigelig på 36 måneder regnet fra første abonnementsfaktura. Etter utløpet av 36 måneders perioden forutsetter avtalen samme vilkår, men kan da sies opp av både kunden og/eller eSmiley AS med 3 måneders varsel.

Ved utløpet av leieperioden skal Utstyret returneres til eSmiley i sin opprinnelige tilstand, bortsett fra forringelsen som oppstår ved normal bruk, slitasje og elde samt eventuelle endringer som kan ha funnet sted i leieperioden etter avtale med eSmiley.

Kunden er ansvarlig for Utstyret samt kostnadene ved å returnere Utstyret til eSmiley. Hvis Kunden ikke returnerer Utstyret intakt og i samsvar med eSmileys instruksjoner, har eSmiley rett til å kreve erstatning fra Kunden for det derved lidte tapet.

### 3. Erstatningsansvar

eSmileys ansvar for det leide Utstyr er begrenset som det fremgår i de Generelle vilkårene, del I, punkt 3.5, med den endringen at eSmileys samlede erstatningsansvar i forbindelse med det leide Utstyret er beløpsmessig maksimalt til et beløp tilsvarende 12 måneders betalt leie.

### 4. eSmileys eiendomsrett til Utstyret

Utstyret er eSmileys eiendom og Kunden erverver ingen eiendomsrett til Utstyret. eSmiley har rett til å merke Utstyret slik at det kan identifiseres hos Kunden. Dersom Utstyret fjernes fra Kundens adresse eller eventuell merking av Utstyret fjernes, er dette å betrakte som et vesentlig mislighold av Avtalen, hvorpå eSmiley umiddelbart kan kreve at Kunden returnerer Utstyret, samt betaling av leie for den resterende del av leieperioden. Kunden kan således hverken selge, pantsette, fremleie eller låne ut Utstyret eller gjøre Utstyret til gjenstand for utlegg.

### 5. Tilbakelevering av Utstyret

eSmiley har rett til uten varsel å heve Avtalen og kreve tilbakelevering av Utstyret i følgende tilfeller, der:

1. Kunden ikke rettidig betaler leien eller annen betaling til eSmiley.
2. Kunden for øvrig tilsidesetter bestemmelser i denne Avtale.
3. Kunden erklæres konkurs eller innleder forhandlinger om tvungen eller frivillig akkord.

Samtlige omkostninger i forbindelse med en eventuell heving av Avtalen og tilbaketakelsen av Utstyret skal betales av Kunden.

Kunden skal videre betale alle forfalte ikke-betalte leieavgifter.

Herunder skal Kunden betale eSmiley ikke-betalt leie i den resterende del av leieperioden.

### 6. Tvangsfullbyrdsesgrunnlag

Partene er enige om, at disse Særlige Vilkår for leie av Utstyr utgjør grunnlag for håndhevelse i henhold til tvangsfullbyrdsesloven § 13-2 første ledd (a) og (b). Kunden vedtar at eSmiley kan kreve utlevering av Utstyret fra Kunden når leien ikke blir betalt. Dersom leien er avtalt for en bestemt tid vedtar Kunden også at utlevering kan kreves når leietiden er utløpt.