



# Avtalevilkår

Dato for gjeldende avtalevilkår er: 07.05.2019

Ved innsendelse av skjema eller signatur bekreftes det at vedkommende er i posisjon til å inngå avtaler på vegne av bedriften. Inkludert i denne avtalen er Databehandleravtale mellom kunden og Adventor AS.

Leverandør:

NO 918 326 480 MVA

**Adventor AS**

Grandfjæra 28

6415 MOLDE

[frode.heimen@adventor.no](mailto:frode.heimen@adventor.no)

07.05.2019

# 1 Innhold

---

Innledning:.....	4
2 Avtalens formål .....	4
2.1 Definisjoner .....	4
2.2 Prøvetid og ikraftsettelse av avtalen .....	4
3 Produkter og Tjenester.....	5
4 Bestilling .....	5
4.1 Bestilling .....	5
4.2 Berettiget signatur.....	5
4.3 Nybestillinger av produkter og tjenester.....	5
5 Avbestilling og oppsigelse .....	6
5.1 Ingen oppsigelsestid .....	6
6 Markedsføring .....	6
7 Firmainformasjon .....	6
7.1 Utvexling av firmainformasjon.....	6
7.2 Kontaktperson .....	7
8 Personinformasjon .....	7
8.1 Godkjente personkontakter .....	7
8.1.1 Hovedkontakt/Nøkkelkontakt.....	7
8.2 Innsamlet persondata.....	7
8.2.1 Bruk av innsamlet persondata.....	7
8.2.2 Innsynsrett i persondata.....	8
8.2.3 Sletting og endring av persondata.....	8
8.3 Kundens plikter i forbindelse med personvern .....	8
9 Kundens bruk av Adventor AS sine tjenester .....	9
9.1 Bruksrett.....	9
9.2 Eierskap til data .....	9
9.2.1 Privatpersoners innsynsrett i data .....	9
9.3 Adventor AS sin bruk av kundens data.....	9
9.4 Backup .....	9
10 Betaling.....	10
10.1 Fakturagebyr.....	10
10.2 Purring og inkasso.....	10
10.3 Tvist og innsigelser på faktura .....	10
11 Erstatningsplikt .....	11

11.1	Avbrudd og nedetid .....	11
11.1.1	Planlagt nedetid .....	11
11.1.2	Kritisk retting .....	11
11.2	Kompensasjon .....	11
11.3	Klagerett .....	11
12	Oppsigelse og bindingstid .....	11
12.1	Sletting av data .....	11
12.2	Bruksrett og tilganger .....	12
12.3	Refusjon av innbetalt lisens .....	12
12.4	Adventor AS sin rett til å si opp avtalen .....	12
13	Priser og bestilling av tjenester .....	12
13.1	Prisjustering .....	12
14	Endring av avtalevilkår .....	13
15	Lovvalg og verneting .....	13
16	Signering .....	13
17	Databehandleravtale .....	14
17.1	Parter .....	14
17.2	Kontaktperson .....	14
17.3	Avtalens hensikt .....	14
17.4	Formålet med avtalen .....	14
17.4.1	Beskrivelse av formålet med bruken av databehandler .....	15
17.4.2	Spesifisering av aktuelle data .....	15
17.5	Varighet og oppsigelse .....	15
17.6	Partenes ansvar under personopplysningsloven .....	16
17.6.1	Behandlingsansvarliges plikter .....	16
17.6.2	Databehandlers plikter .....	16
17.7	Bruk av underleverandører .....	17
17.8	Krav til informasjonssikkerhet .....	17
17.9	Avviksmelding .....	17
17.10	Taushetsplikt .....	18
17.11	Mislighold .....	18
17.12	Ved opphør .....	18
17.13	Rettsvalg og verneting .....	19
17.14	Signering .....	19



## Innledning:

---

Denne avtalen består av to deler. En generell avtale som regulerer kundeforholdet mellom Adventor AS og kunde. Avtalen inneholder også et obligatorisk vedlegg: «Databehandleravtale» som regulerer samarbeid i henhold til personvern.

## 2 Avtalens formål

---

Denne rammeavtalen regulerer alminnelige vilkår for bruk og kjøp av tjenester levert av Adventor AS. Ved skriftlig signatur eller digital bestilling aksepteres vilkårene i denne form. Avtalen har til hensikt å definere et kundeforhold mellom kunden og Adventor AS, samt regulere bestillingsrutiner.

### 2.1 Definisjoner

Definisjon **Kunden** – Kunden er i denne avtalen definert som en organisasjon med organisasjonsnummer i Brønnøysundregisteret.

Definisjon **Kontaktperson** – Kunden kan oppnevne en eller flere kontaktpersoner som har rett til å benytte Adventor AS sine tjenester. En kontaktperson har ikke uten at dette er spesifisert rett til innsyn ut over egne data. Selskapet kan opprette en «Nøkkelkontaktperson» som vil ha samme rettigheter som Signaturberettiget.

Definisjon **Signaturberettiget** – Den eller de personer som ifølge Brønnøysundregisteret er berettiget til å inngå avtaler på vegne av kunde. Signaturberettiget person er den som må signere denne avtalen. Om signaturberettiget og kontaktperson er forskjellige personer vil de ha samme rettigheter til å håndtere kundeforholdet mellom Adventor AS og kunden etter signert avtale.

Definisjon **Bestilling** – Produkter og tjenester levert av Adventor AS kan bestilles via internett eller epost fra kontaktperson i henhold til priser oppgitt i bestillingsprosessen. Adventor AS vil sende en ordrebekreftelse som inkluderer produktet og tjenestene inn i kundeforholdet.

Definisjon **Kundeforhold** – Ved aksept av denne avtalen vil Adventor AS og Kunden etablere et aktivt kundeforhold. Kundeforholdet trenger ikke inneholde produkter eller tjenester – men kunden vil bli og være registrert i våre systemer så lenge et kundeforhold regulert av denne avtalen foreligger.

### 2.2 Prøvetid og ikraftsettelse av avtalen

Denne avtalen kan bekreftes på flere måter.

- Ved ordinær signatur.
- Ved aksept på fortsatt kundeforhold, online etter endt prøvetid.

Vedlegg 1, punkt 17 Databehandleravtale gjelder fra aksept av vilkår ved online registrering også før og igjennom prøvetiden.

Adventor AS kan lagre kunde og personopplysninger ved aksept av disse vilkår, med hensikt å kontakte deg som kunde med informasjon og tilbud.

## 3 Produkter og Tjenester

---

Adventor AS utvikler kontinuerlig produkter og tjenester for å forbedre forretningsprosesser. Herunder blant annet salg, support, leveranse m.m. Produktene vil alltid være under utvikling med det mål for øyet å skape enkle, nyttige og lønnsomme verktøy for våre kunder.

Adventor AS har ambisjoner om å utvikle produkter innenfor følgende segmenter:

- Salg
- Kundeservice og oppfølging
- Leveranser og Produksjon
- Intranett
- E-handel

Selskapets primære målgruppe er små og mellomstore bedrifter.

Produkter og tjenester vil derfor variere, og avtales individuelt i form av skriftlig tilbud, ordre og aksept via epost, sms, våre nettsider, igjennom en egen portal eller andre skriftlige kanaler. Se punkt 4 – Bestilling.

## 4 Bestilling

---

### 4.1 Bestilling

Bestillinger av varer og tjenester fra Adventor AS kan etter signert avtale, skje via epost eller andre digitale tjenester. En bestilling skal alltid være skriftlig og sendt av oppgitte kontaktpersoner eller andre med formell signaturrett.

Kunden vil motta bekreftelse som inneholder omfang og pris.

### 4.2 Berettiget signatur

Den som signerer denne Avtalen har signaturrett eller annen gyldig fullmakt til å opptre på vegne av Kunden. Ved brudd på dette punktet kan vedkommende holdes personlig ansvarlig for kostnader påbegynt i leveransen – herunder kjøpspris, lisenskostnader, reisekostnader og evt erstatningskrav fra tredjepart.

### 4.3 Nybestillinger av produkter og tjenester

Signert avtale gir Kunden rett til å bestille/avbestille brukertilganger, tjenester og produkter via epost eller digitalt i fremtiden så lenge kontrakten ikke er oppsagt. Kunden er å anse som kunde av Adventor AS så lenge denne kontrakten ikke er oppsagt. Kunden står fritt til å si opp enkeltprodukter og tjenester og kan stå som kunde uten produkter eller tjenester om denne avtalen ikke spesifikt sies opp.

*Kundens kontaktperson og signaturberettigede har rett til å utføre bestillinger og oppsigelser på vegne av Kunden.*

## 5 Avbestilling og oppsigelse

---

Kunden har rett til å avbestille leveranser med skriftlig varsel (e-post/sms er godkjent). Avbestilling og oppsigelse vil gjelde fra den dato avbestillingen eller oppsigelsen er innsendt fra Kontaktperson eller Signaturberettiget. Adventor AS vil ha rett til å fakturere kostnader påbeløpt inntil avbestilling/oppsigelse er mottatt.

### 5.1 Ingen oppsigelsestid

Det foreligger ingen oppsigelsestid eller bindingstid i forbindelse med bruk av våre tjenester. Adventor AS har rett til å skru av tjenesten når oppsigelse er mottatt. Fakturering av kostnader påløpt etter mottatt oppsigelse blir ikke fakturert.

Kunden må informere i oppsigelsen om de ønsker å benytte tjenesten i en periode etter oppsigelse. Da påløper ordinære kostnader til spesifisert dato.

*Se for øvrig punkt 12 Oppsigelse og bindingstid*

## 6 Markedsføring

---

Adventor AS har rett til å liste opp bedriftens navn som kunde i forbindelse med interne og eksterne aktiviteter, og linke til kundens nettsider. Bruk av kundens logo, ut over referanseliste på nett, skal ikke skje uten aksept av kunden.

Begge parter har rett til å omtale at man har en avtale om leveranse med hverandre.

## 7 Firmainformasjon

---

Adventor AS vil hente firmainformasjon fra Brønnøysundregisteret. Endring av firmainformasjon må rettes til Brønnøysundregisteret. Kunden er definert etter organisasjonsnummer som unik identifikator. Ved avvik mellom oppgitt informasjon og informasjon i Brønnøysundregisteret vil sistnevnte være ansett som fasit. Informasjon som hentes fra Brønnøysundregisteret er:

- Organisasjonsnummer
- Firmanavn
- Adresser
- Postnummer
- Kommunenummer
- Kommune
- Landkode
- Land
- Kontaktpersoner (Se punkt 8.1 Godkjente personkontakter.)

### 7.1 Utvexling av firmainformasjon

Adventor AS lager systemer som skal effektivisere bedriftsprosesser. I den forbindelse vil Adventor AS til enhver tid operere med partnere. Alle partnere skal stå oppført på våre nettsider. Integrasjoner mellom systemene kan føre til at firmainformasjon utveksles for at tjenestene skal kunne fungere. Data som utveksles vil bli oppgitt i beskrivelsen av enhver Partner på våre nettsider.

I forbindelse med SMS og e-postkommunikasjon kan telefonnummer på kontaktpersoner utveksles mellom Adventor AS og tjenesteleverandøren.

Adventor AS har rett til å samle inn og sentralisere offentlig bedriftsinformasjon med det formål å forbedre tjenestene overfor våre kunder.

## 7.2 Kontaktperson

Kunden er pliktig til å opprettholde og vedlikeholde minst 1 hovedkontaktperson og varsle om endringer. Om hovedkontaktperson har sluttet eller er utilgjengelig vil Signaturberettiget i selskapet kunne endre hovedkontaktperson.

# 8 Personinformasjon

---

Kunden plikter å oppgi kontaktpersoner til Adventor AS – alle som vil ha behov for å være i kontakt med Adventor AS må oppgis. Disse personene arkiveres som kontaktpersoner for kunden og vil være berettiget til å ta kontakt med Adventor AS i forbindelse med salg, support og eventuelle andre henvendelser. Personer som ikke er registrert i vår database vil bli avvist av sikkerhetsmessige årsaker.

## 8.1 Godkjente personkontakter.

Kunden avgjør selv hvem som er godkjente kontaktpersoner, dette kan være ansatte i selskapet og personer som jobber i andre selskaper i forbindelse med selskapet. Herunder, IT-personell, regnskapsførere osv.

Godkjente kontaktpersoner har innsynsrett i egen informasjon og saker og kan selv endre på personlig informasjon eller be om at man slettes.

### 8.1.1 Hovedkontakt/Nøkkelkontakt

Det er kun hovedkontakt som har tillatelse til å legge til/fjerne andre godkjente kontaktpersoner.

Hovedkontakt er den personen som kontraktmessig representerer kunden i kontakt med Adventor AS. Hovedkontakt er den som har rett til å bestille eller justere tjenester – herunder antall brukere o.l.

Hovedkontakt er alltid 1 definert person. Andre personer som har samme rettigheter er daglig leder, og andre med signaturrett oppgitt i offentlige registre.

## 8.2 Innsamlet persondata

Adventor AS samler inn data relatert til Kundens ansatte og godkjente Kontaktpersoner. I den sammenheng samler vi inn følgende informasjon:

- Fullt navn
- Hvilket firma(er) man jobber for
- Stillingstittel
- Telefonnummer
- Mobilnummer
- Epostadresser

### 8.2.1 Bruk av innsamlet persondata

Adventor AS bruker disse dataene til å validere henvendelser fra kunden og til kommunikasjon mellom Adventor AS og de ansatte hos Kunden, herunder driftsmeldinger, relevante nyheter og markedsføring av



tjenester levert av Adventor AS. Herunder kunne ringe til, sende SMS og e-post. Saker meldt inn til Adventor AS vil linkes til person og bedrift.

I forbindelse med SMS og epostkommunikasjon kan informasjon legges inn i systemer til tredjepart. Herunder SMS-tjenesteleverandører, epostadressebøker, kommunikasjonsløsninger o.l. Alle tredjeparts tjenester som Adventor AS benytter vil bli offentliggjort på våre nettsider.

### 8.2.2 Innsynsrett i persondata

Enkelt personer som er registrert inn i våre systemer har innsynsrett til sine persondata, herunder innmeldte saker og saksbehandling. For å få innsynsrett til persondata tar man kontakt med Adventor AS.

Alle enkelt personer som er registrert i Adventor CRM vil ha tilgang til sine persondata via <https://adventor.site>

### 8.2.3 Sletting og endring av persondata

Enkelt personer har rett til å slette og endre sine persondata. Adventor AS anser saker og saksbehandling dokumenter som kundens eiendom. Om kontaktpersoner slettes vil saker overføres til hovedkontaktperson om ikke annet er spesifisert. Vårt saksbehandlingssystem inneholder endringslogg, personnavn vil ligge i endringsloggen for å spore hvem som har opprettet eller endret på loggen.

Sakslogger slettes etter 5 år eller ved oppsigelse av kundeforhold mellom kunden og Adventor AS.

Persondata knyttet til kundeavtalen vil slettes automatisk ved endt kundeforhold, eller anonymiseres om forbindelse må opprettholdes i forbindelse med andre juridiske dokumenter/koblinger.

## 8.3 Kundens plikter i forbindelse med personvern

Kunden er pliktig til å informere sine ansatte og partnere om hvilken informasjon Adventor AS samler inn og hvordan dette brukes. Kunden har avklart retten til å registrere inn persondata om sine ansatte og partnere i forbindelse med bruk av Adventor AS sine tjenester. Alle kontaktpersoner vil få innsynsrett i og kontroll over egne data.

Adventor AS samler inn følgende persondata:

- Fornavn
- Etternavn
- Arbeidsgivere
- Stillingstittel
- Mobilnummer
- Epostadresser
- Telefonnummer

Kontaktpersoners persondata vil kunne utveksles mellom flere selskaper, om kontaktperson har flere ansettelsesforhold og med det flere arbeidsgivere.

Kontaktpersoner og bedriftsinformasjon vil utveksles med:

- PowerOffice – Regnskap/Fakturering
- Admento AS – Regnskap
- BankID – Identifisering for kontraktsignaturer
- LinkMobility AS – Tjenesteleverandør av mobil. (Kun mobilnummer)
- Creditsafe AS – Tjenesteleverandør av Kredittopplysninger

Adventor AS behandler alle personer som individ - All utveksling av persondata vil dokumenteres og synliggjøres og aksepteres av hvert enkelt individ på «min side» som alle enkeltbrukere vil få tilgang til ved innregistrering.

Kunden er selv pliktig til å innrette seg etter enhver tids gjeldende lover om personvern. Adventor AS har ingen ansvar for å sikre at kunden følger norsk lov og heller ingen erstatningsplikt ved brudd på nasjonale eller internasjonale lovverk.

## 9 Kundens bruk av Adventor AS sine tjenester

---

### 9.1 Bruksrett

Kunden kjøper og lisensierer en bruksrett til Adventor AS sine tjenester regulert i bestilling. Eierskap til produktene og tjenestene levert ligger hos Adventor AS. Adventor AS plikter å vedlikeholde og videreutvikle sine tjenester til enhver tid.

### 9.2 Eierskap til data

Kunden eier alle sine data og er selv ansvarlig for data man legger inn i løsningene. Kunden er selv pliktig til å informere sine kunder om data som samles inn og brukes i løsningene i tråd med enhver tid gjeldende lovverk.

#### 9.2.1 Privatpersoners innsynsrett i data

Enkeltpersoner kan kreve innsynsrett i data. Om Adventor AS mottar denne type henvendelser vil vi henvise enkeltpersoner til å kontakte Kunden. Adventor AS vil ikke under noen omstendighet utlevere kundens data. Unntaket gjelder om vi får pålegg til dette fra statlige organisasjoner som f.eks påtalemyndigheter eller at det foreligger dom.

### 9.3 Adventor AS sin bruk av kundens data

Adventor AS har rett til å samle inn anonyme data til intern bruk for å forbedre tjenestene eller måle antall brukere/kunder/saker i den hensikt å kunne bruke slike data i internrapportering eller i markedsføring.

Adventor AS vil aldri samle inn personnavn i denne forbindelse.

Adventor AS har rett til å endre eller slette data i forbindelse med supporthenvendelser fra Kunden, der løsningen krever endring i data lagret i databasen.

Adventor AS systematiserer bedriftsdata som også er tilgjengelig i offentlige registre i det hensyn av å forbedre tjenesten overfor våre kunder.

### 9.4 Backup

Kunden er selv ansvarlig for egen backup-rutiner av data. Adventor AS vil kjøre backup av egne systemer for å sikre egen drift. Adventor AS er ikke ansvarlig/erstatningspliktig for at kunden taper data om ikke annet er avtalt.

Kunden er selv ansvarlig for å sikre data etter oppsigelse i tråd med norsk lov. Adventor AS vil slette kundens database etter mottatt oppsigelse og senest innen 3 måneder.

# 10 Betaling

---

## Faktura:

Adventor AS fakturerer lisens forskuddsvis to ganger i året om ikke annet er avtalt.

Adventor AS tilbyr følgende fakturaperioder:

Årlig	Fakturadato 1.1	Forfall 14 dager
Halvårlig (standard)	Fakturadato: 2.1/2.7	Forfall 14 dager
Kvartalsvis	Fakturadato 3.1/3.4/3.7/3.10	Forfall 14 dager
Annenhver måned	Fakturadato 4. oddetalsmåneder	Forfall 7 dager.
Månedlig	Fakturadato 5. hver måned	Forfall 7 dager.

Engangskostnader i forbindelse med kjøp eller konsulentbistand faktureres fortløpende med 14 dager forfall. Fakturaperiode avtales pr epost. Faktura sendes ut og gjelder fra utløp av prøvetid.

\* Fakturaperiode for SMS forbruk er etterskuddsvis pr måned, forfall 14 dager.

## Online betaling

Ved online bestilling av abonnementstjenester vil betaling skje forskuddsvis for valgte periode og trekkes fra kortet ved utløpt prøvetid spesifisert ved bestilling. Kunden får egen «Min side» på <https://adventor.no> om kort benyttes som betaling. Her kan kunden administrere alle sine tjenester.

## Priser og valuta

Alle priser oppgis eks moms i Norske Kroner (NOK)

### 10.1 Fakturagebyr

Papirfaktura	Kr 45,-
E-post	Kr 12,-
EHF	Kr 0,-

### 10.2 Purring og inkasso

Inkassovarsel sendes ut 14 dager etter forfall. Ubegrunnet uteblitt betaling medfører stenging av tilgangene til løsningen. Adventor AS er ikke ansvarlig for tap i den forbindelse. Purregebyr og inkassosalær vil påbeløpe. Adventor AS har rett til å fakturere rente på utestående forfalte fakturaer.

### 10.3 Tvist og innsigelser på faktura

Innsigelser og tvist vedrørende faktura må meldes innen forfall for å hindre stenging av tjenesten. Kunden er pliktig til å definere omfanget av tvisten og innbetale beløpet som ikke er omtvistet innen fristen.

Ved utløp av forfallsdato anses faktura som godkjent.

## 11 Erstatningsplikt

---

Adventor AS er ikke ansvarlig for økonomisk tap kunden opplever i forbindelse med bruk av Adventor AS sine produkter og tjenester eller nedetid i den forbindelse. Innebefattet i dette gjelder også bruk av tjenester levert av partnere til Adventor AS. Kunden er kjent med risiko i form av avbrudd og nedetid.

### 11.1 Avbrudd og nedetid

Adventor AS vil alltid jobbe med å forbedre systemer og løsninger, herunder også evaluering av partnere. Servere har en oppetid på over 99 %. Uventet avbrudd kan forekomme – i så fall vil Adventor iverksette tiltak umiddelbart og informere våre kunders kontaktpersoner.

#### 11.1.1 Planlagt nedetid

I forbindelse med retting eller oppdatering av programmer vil Adventor AS etablere servicevindu på 1-4 timer etter kl 2300 og før kl 0600. Planlagt arbeid vil varsles med 24 timers varsel.

#### 11.1.2 Kritisk retting

Oppdages en kritisk feil kan dette føre til øyeblikkelig nedetid og retting. Så langt som mulig vil vi forsøke å vente til kveld eller servicevindu. Kritisk retting varsles via epost eller SMS til kontaktperson.

### 11.2 Kompensasjon

Adventor AS ønsker alltid fornøyde kunder og vi vil selvsagt etterstrebe at våre kunder er fornøyd. Vår kompensasjon er begrenset oppad til 6 måneder fremtidig lisens under forutsetning av at kundeforholdet fortsetter. Skulle kunden likevel ikke være fornøyd vil punkt 12 Oppsigelse og bindingstid gjelde.

### 11.3 Klagerett

Kunden kan når som helst fremme en klage skriftlig pr epost til [support@adventor.no](mailto:support@adventor.no) eller til en av våre ansattes epostadresser. Ved tvist rundt faktura plikter kunden til å definere hvilke summer som innebefattes av tvisten. Beløp som er omtvistet vil få betalingsutsettelse til saken er løst. Kunden plikter å betale utestående poster som ikke er berørt av tvisten innen forfall. Adventor AS vil behandle klagen innen 14 dager. Ved fortsatt uenighet se punkt 15 – Lovvalg og vernetting.

## 12 Oppsigelse og bindingstid

---

Adventor AS opererer ikke med bindingstider eller oppsigelsestider på våre produkter og tjenester, heller ikke på denne avtalen. Våre kunder skal være så fornøyde at de ønsker å bli værende. Adventor AS vil alltid kontakte kunden i forbindelse med oppsigelse for å høre om årsak og forsøke å rette opp først. Oppsigelse kan sendes pr epost. Adventor AS forbeholder seg retten til å kontakte kunden for validering og bekreftelse.

### 12.1 Sletting av data

Adventor AS vil kunne slette data etter mottatt oppsigelse, kunden er selv ansvarlig for å sikre backup av data før sletting finner sted. Sletting vil bli gjennomført snarest etter oppsigelsen er mottatt og innen 3 måneder. Adventor AS vil kunne tilby data-uttrekk i denne forbindelse.

## 12.2 Bruksrett og tilganger

Adventor AS har rett til å stenge av bruksrett og tilganger i forbindelse med oppsigelser. Gjenåpning og «angring» av oppsigelse kan medføre nye kjøpskostnader.

## 12.3 Refusjon av innbetalt lisens.

Om oppsigelse finner sted i en betalt periode vil innbetalt lisens bli refundert tilbake til nærmeste månedsskifte etter mottatt oppsigelse.

## 12.4 Adventor AS sin rett til å si opp avtalen

Adventor AS har en klar filosofi til å holde kostnader nede for å skape en så rimelig og god løsning som mulig til våre kunder. Det bør være i våre kunders interesse at vi klarer å holde lave kostnader.

Vi ønsker konstruktive kunder som bidrar til at vi når våre mål.

Adventor AS opererer uten oppsigelsestid og bindingstid slik at misfornøyde kunder skal oppleve at de enkelt kan bytte leverandør. Vi har interesse av å yte best mulig service også om du velger å forlate oss.

Følgende handlinger kan føre til at Adventor AS har rett til å si opp et samarbeid:

1. Ufin behandling av ansatte i Adventor AS – Vi ønsker å skape et godt arbeidsmiljø og hindre at mennesker sier opp grunnet kundens oppførsel. Utskjelling, sjikane eller rasisme tolereres ikke.
2. Stadig og systematisk ubetalte fakturaer - Vi ønsker en forutsigbar økonomi og kunder som er med å bidrar til fellesskapet. Dårlig betalingskultur fører til dårligere likviditet – det må vi i så fall planlegge inn i våre priser. Det ønsker vi ikke.
3. Kontinuerlig misfornøyd – Vi har gode vilkår for å kunne bytte leverandør. Vi ønsker at våre kunder skal være konstruktive for å bli fornøyde – Vi skal gjøre vårt, men av og til er ikke det nok. Når vi føler at dette blir ressurskrevende og går ut over våre andre kunders service eller kostnad vil vi ta grep.

Adventor AS vil alltid innlede og ta initiativ til dialog med det mål om å finne ut hva som skal til for at du skal være fornøyd. Vi håper at vi aldri har behov for dette punktet. Vi ønsker likevel at våre kunder skal være klar over noen kostnadsdrivende faktorer som er uheldig for våre kunder som en helhet. Adventor AS vil at alle kunder skal være fornøyd og ha rimelige løsninger.

## 13 Priser og bestilling av tjenester

---

Aksept av disse vilkår gir signaturberettiget, daglig leder eller nøkkelpersoner rett til å bestille tjenester, justere antall eller si opp enkelte deler av tjenesten via epost.

Priser justeres og fastsettes i tråd med bestillinger via internett/epost og vil ikke kreve ny aksept av vilkår.

### 13.1 Prisjustering

Adventor AS kan justere pris en gang i året i tråd med indeksregulering. Dette vil varsles innen 01.10 i inneværende år.

Adventor AS har rett til å evaluere og revurdere forretnings- og prismodell. For eksisterende kunder må dette varsles minst 12 måneder før effektivering og informere om hvordan dette vil påvirke eksisterende prismodell. Dette gjelder både prisnedgang og prisoppgang. Skulle det skje at forretningsmodellen medfører endring over 10 % (utenom konsumprisindeks) må dette justeres over flere år.

## 14 Endring av avtalevilkår

---

Adventor AS har rett til å endre avtalevilkår. Ved endring av avtalevilkår skal kunden varsles og motta oppdaterte vilkår som må signeres digitalt eller skriftlig. Om nye vilkår ikke aksepteres innen 1 måned vil kontrakten anses som oppsagt.

Varsling om generell endring vil skje senest 1 måned før iverksettelse.

## 15 Lovvalg og verneting

---

Avtalen reguleres av norsk rett.

Twister vedrørende avtalen skal avgjøres av de ordinære domstoler i Norge med Romsdal tingrett som verneting i første instans.

## 16 Signering

---

Avtalen er ansett som godkjent ved signatur på dette dokumentet, eller ved utfylling av informasjon på <http://www.adventor.no> – Disse vilkårene er lagt ved bestillingsprosessen og ordre arkiveres i Adventor CRM.

### **Analog signatur**

*Brukes i forbindelse med signatur på papir eller på teknologiske plattformer som gir mulighet for signatur:*

**Sted:**

**Dato:**

---

For kunden

---

For Adventor AS

# Vedlegg 1:

## 17 Databehandleravtale

---

### 17.1 Parter

Avtalen inngås mellom:

**Adventor AS** (heretter kalt databehandler) og **Kunden** (Heretter kalt behandlingsansvarlig)

### 17.2 Kontaktperson

Kontaktperson hos databehandler: Daglig leder – Frode Heimen – Tlf 91 91 59 80 – E-post: frode.heimen@adventor.no

### 17.3 Avtalens hensikt

Partene har inngått avtale om levering av lisens til Kunden for bruk av Adventor CRM. Avtalen innebærer at databehandler vil ha tilgang til personopplysninger samlet inn og registrert av behandlingsansvarlig.

Avtalen innebærer at persondata lagres hos Adventor AS og regulerer databehandlers bruk av persondata.

Avtalens hensikt er å regulere rettigheter og plikter etter Lov av 14. april 2000 nr. 31 om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) og forskrift av 15. desember 2000 nr. 1265 (personopplysningsforskriften). Avtalen skal sikre at personopplysninger om de registrerte ikke brukes urettmessig eller kommer uberettigede i hende. Avtalen inngås i henhold til personopplysningsloven § 13, jf. § 15, og personopplysningsloven kapittel 2.

Avtalen regulerer databehandlers bruk av personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige, herunder innsamling, registrering, sammenstilling, lagring, utlevering eller kombinasjoner av disse.

### 17.4 Formålet med avtalen

Formålet med avtalen er å regulere behandlingen av personopplysninger som databehandleren gjør på vegne av den behandlingsansvarlige i forbindelse med drift av CRM-systemet.

Databehandleren kan kun behandle personopplysninger gjort tilgjengelig av behandleransvarlig i henhold til denne avtale.

Det skal fremgå klart av denne avtalen dersom databehandleren kan overlate personopplysninger til andre for oppbevaring, bearbeiding eller annen behandling, og underleverandør skal angis i avtalens punkt 6.

Behandlingens formål kan ikke endres av noen av partene uten at ny avtale er signert.

### 17.4.1 Beskrivelse av formålet med bruken av databehandler

Databehandleren kan bare behandle personopplysningene i henhold til de formål som er bestemt av behandlingsansvarlig og i samsvar med de vilkår som fremgår av denne avtalen.

Databehandleren skal sørge for at de personopplysninger som behandlingsansvarlig innhenter, registrerer, sammenstiller eller på annen måte innlemmer i Adventor CRM ikke utleveres til andre enn behandlingsansvarlig og at disse er forsvarlig lagret og beskyttet mot innsyn fra andre enn behandlingsansvarlig.

### 17.4.2 Spesifisering av aktuelle data

De data som kan behandles vil være:

Fødsels- og personnummer (Kun om påkrevd fra behandlingsansvarlig)

Navn og adresse

Stilling og arbeidsgivere

Telefonnummer

Epostadresser

Opplysninger om personlige forhold som har betydning for behandlingsansvarlig.

*Det er teknisk mulig for behandlingsansvarlig å lagre både persondata og sensitive data i kommentarfelt eller ukrypterte tekstfelt beregnet til andre formål enn persondata. Behandlingsansvarlig er selv ansvarlig for å benytte Adventor CRM etter denne avtale og sikre at egne ansatte ikke lagrer persondata i felt som ikke er egnet til dette. Databehandler har ingen ansvar for brudd grunnet avvikende bruk av systemer levert av databehandler.*

## 17.5 Varighet og oppsigelse

Avtalen gjelder så lenge databehandler behandler personopplysninger på vegne av behandlingsansvarlig ihht. formålet angitt i avtalens pkt. 3 og pkt. 4.



Ved brudd på denne avtale eller personopplysningsloven kan behandlingsansvarlig pålegge databehandler å stoppe den videre behandlingen av opplysningene med øyeblikkelig virkning.

Ved brudd på denne avtale eller personopplysningsloven kan behandlingsansvarlig pålegge databehandler å stoppe den videre behandlingen av opplysningene med øyeblikkelig virkning.

Oppsigelse reguleres av generelle vilkår punkt 12. Databehandleravtalen ligger til grunn så lenge kundeforholdet foreligger. Ved avslutning av avtalen forplikter databehandler og slette og utlevere data etter ønske fra behandlingsansvarlig.

## 17.6 Partenes ansvar under personopplysningsloven

### 17.6.1 Behandlingsansvarliges plikter

Behandlingsansvarlig er den som bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger og hvilke hjelpemidler som skal brukes, jf. lov om behandling av personopplysninger (heretter personopplysningsloven), § 2 nr. 4.

Den behandlingsansvarlige har ansvar for å påse at krav til informasjonssikkerhet, herunder krav om konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet, som stilles i personopplysningsloven med forskrifter, er oppfylt.

Dette innebærer blant annet også at behandlingsansvarlig har ansvaret for å påse at kravene er oppfylt i forbindelse med oppbevaring og bruk av personopplysningene hos databehandleren, jf. loven §§ 13 og 15 og personopplysningsforskriften § 2-15.

Behandlingsansvarlig utpeker hvem som skal ha tilgang («brukere»), og hvor omfattende tilgangen skal være. Behandlingsansvarlig skal uten opphold melde fra til databehandler dersom en bruker har misbrukt sin tilgang. Behandlingsansvarlig har selv tilgang til å administrere egne brukere og ansvarlig for å holde brukerdatabasen oppdatert.

### 17.6.2 Databehandlers plikter

Databehandler er den som behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige, jf. personopplysningsloven § 2 nr. 5.

Databehandler kan kun behandle personopplysninger tilgjengeliggjort av behandlingsansvarlig i henhold til denne avtale, jf. personopplysningsloven § 15. Eventuell annen bruk av personopplysningene skal i forkant avtales særskilt og skriftlig med behandlingsansvarlig.

Databehandler skal følge de rutiner og instruksjoner for behandlingen som behandlingsansvarlig til enhver tid har bestemt skal gjelde, herunder bidra til å utarbeide og iverksette tiltak som beskrevet i lovens § 13.

Partene er enige at det kun er følgende hos databehandler som har tilgang til de opplysninger som gjøres tilgjengelig i Adventor CRM:

- Ansatte hos Adventor AS med supportansvar.
- Ansatte hos ITEA AS med supportansvar. (Utvikler)

Databehandler plikter å gi behandlingsansvarlig tilgang til sin sikkerhetsdokumentasjon, og bistå, slik at behandlingsansvarlig kan ivareta sitt eget ansvar etter lov og forskrift.

Behandlingsansvarlig har, med mindre annet er avtale eller følger av lov, rett til tilgang til og innsyn i personopplysningene som behandles og systemene som benyttes til dette formål. Databehandler plikter å gi nødvendig bistand til dette.

Databehandler har taushetsplikt om dokumentasjon og personopplysninger som vedkommende får tilgang til iht. denne avtalen. Denne bestemmelsen gjelder også etter avtalens opphør.

## 17.7 Bruk av underleverandører

Adventor AS benytter underleverandører og partnere for å skape en helhetlig produktopplevelse for Adventor CRM. Listen over partnere og leverandører vil gjøres tilgjengelig i Adventor CRM.

Databehandler vil evaluere alle samarbeidspartnere for å minimere nødvendig utveksling av data. Alle partnere og underleverandører har egne databehandleravtaler med Adventor AS.

Databehandleren skal sørge for at underleverandør undertegner og forplikter seg til å følge behandlingsansvarliges databehandleravtale.

Samtlige som på vegne av databehandler utfører oppdrag der bruk av de aktuelle inngår, skal være kjent med databehandlerens avtalemessige og lovmessige forpliktelser og oppfylle vilkårene etter disse.

## 17.8 Krav til informasjonssikkerhet

Databehandler skal oppfylle de krav til sikkerhetstiltak som stilles etter personopplysningsloven og personopplysningsforskriften, herunder særlig personopplysningsloven §§ 13-15 med forskrifter.

Databehandler skal dokumentere rutiner og andre tiltak for å oppfylle disse kravene. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig på behandlingsansvarliges forespørsel.

Databehandler skal på forespørsel fra behandlingsansvarlig bistå og stille seg til disposisjon for at behandlingsansvarlig skal kunne foreta sikkerhetsrevisjoner for systemer og rutiner, og andre kontrolltiltak relevant for oppfyllelsen av partenes rettslige plikter i henhold til denne avtale, hos databehandler.

## 17.9 Avviksmelding

Bruk av informasjonssystemet som er i strid med fastlagte rutiner, og sikkerhetsbrudd, anses som avvik, jf. personopplysningsforskriftens § 2-6. Databehandler skal melde avviket til behandlingsansvarlig.

Behandlingsansvarlig har ansvaret for at avviksmelding, der uautorisert utlevering av personopplysninger har skjedd, sendes til Datatilsynet. Varsling skal finne sted innen 72 timer.

## 17.10 Taushetsplikt

Partene skal bevare taushet om alle konfidensielle opplysninger, noens personlige forhold, sikkerhetsmessige og forretningsmessige forhold, opplysninger som kan skade en av partene eller som kan utnyttes av utenforstående.

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte og evt. underleverandører som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføringen av kontrakten. Alle ansatte skal ha undertegnet taushetserklæring.

Partene plikter å ta de forholdsregler som er nødvendige for å sikre at materiale eller opplysninger ikke blir gjort kjent for andre i strid med dette punktet. Ansatte og andre som fratrer sin tjeneste hos en av databehandlerne skal pålegges taushet også etter fratredelse om forhold som nevnt over.

Denne bestemmelsen gjelder også etter avtalens opphør.

## 17.11 Mislighold

Mislighold foreligger dersom en av partene ikke oppfylder sine plikter etter denne avtalen og dette ikke skyldes forhold som den andre parten har ansvaret for eller risikoen for.

Dersom en av partene ønsker å påberope seg mislighold, skal dette meddeles den andre parten skriftlig uten ugrunnet opphold.

Ved mislighold kan den krenkede part holde tilbake sin motytelse, men ikke åpenbart mer enn det som synes påkrevd for å avhjelpe virkningene av misligholdet, og bare inntil forholdet er brakt i overensstemmelse med avtalen.

Hvis det foreligger vesentlig mislighold kan den andre parten – etter å ha gitt skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden – heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve erstatning for eventuelle tap dette har medført.

## 17.12 Ved opphør

Ved avtalens utløp skal databehandleren påse at alle personopplysninger som er tilgjengeliggjort av behandlingsansvarlig makuleres / slettes på forsvarlig måte. Dette gjelder også sikkerhetskopier.

I stedet for makulering kan behandlingsansvarlig kreve alt utlevert / tilsendt materiale som omfatter personopplysninger, tilbake til behandlingsansvarlig i form av utskrift eller kopi.

Databehandler skal skriftlig dokumentere at sletting og eller destruksjon er foretatt i henhold til avtalen innen rimelig tid etter avtalens opphør.

## 17.13 Rettsvalg og verneting

Partenes rettigheter og plikter etter denne avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

Eventuelle tvister som springer ut av denne avtalen skal behandles ved de ordinære domstoler.

Romsdal tingrett vedtas som verneting.

## 17.14 Signering

Denne avtalen er signert ved signatur i dette dokumentet eller aksept av vilkår og bestilling av tjenester fra Adventor AS – Online via skjema på <http://www.adventor.no>

### **Analog signatur**

*Brukes i forbindelse med signatur på papir eller på teknologiske plattformer som gir mulighet for signatur:*

**Sted:**

**Dato:**

\_\_\_\_\_  
For kunden

\_\_\_\_\_  
For Adventor AS