

Generelle Vilkår

1 GENERELT

1.1 Disse Generelle Vilkårene for bedrifter utgjør sammen med de øvrige vilkårene angitt i avsnitt 1.2 Avtalen mellom Kunden og Leverandøren, og regulerer Kundens og brukernes bruk av Tjenestene som leveres av Telavox.

1.2 Avtalen omfatter Tjenesteavtalen (som inneholder de tilbudte og bestilte tjenestene og lisensene), disse Generelle Vilkårene, Databehandleravtalen (DPA), Servicenivåavtalen (dersom dette er aktuelt), Leverandørens gjeldende prislister (som kan oppdateres), samt ethvert annet dokument som uttrykkelig henvises til i Avtalen. Dokumentene har forrang i angitt prioriteringsrekkefølge. DPA-en skal ha forrang foran alle andre dokumenter ved motstrid knyttet til behandling av personopplysninger.

1.3 Ytterligere vilkår og betingelser kan gjelde for spesifikke tjenester, for eksempel for M2M/IoT-abonnementer, AI-tjenester eller tilleggstjenester levert av Leverandør eller en tredjepart via Leverandør. Særskilte vilkår for tilleggstjenester skal ha forrang foran de Generelle Vilkårene og Servicenivåavtalen ved motstrid.

1.4 Ved inngåelse av Avtalen bekrefter Kunden at den opptrer som næringsdrivende og ikke som forbruker. Disse Generelle Vilkår gjelder ikke for private kunder av Telavox (forbrukere).

1.5 Avtalen skal signeres av person(er) som har signaturrett på vegne av Kunden eller som på annen måte er bemyndiget til å inngå avtalen. Kunden og undertegner(ne) garanterer herved at de har nødvendig myndighet og fullmakt til å inngå og oppfylle Avtalen, og at alle påkrevde selskapsrettslige vedtak er fattet.

1.6 Etter at Leverandøren har mottatt en signert Tjenesteavtale fra Kunden anses Avtalen for å være inngått mellom Partene, forutsatt at kredittsjekk av Kunden er gjennomført og godtatt av Leverandøren, Leverandøren har mottatt eventuelt depositum fra Kunden og Leverandøren har bekreftet kundeforholdet. Kunden er innforstått med at Leverandøren står fritt til å godkjenne eller ikke godkjenne resultatet av Kundens kredittsjekk.

2 DEFINISJONER

Følgende ord og uttrykk skal ha den mening som angis nedenfor, med mindre sammenhengen eller omstendighetene tilsier noe annet.

Avtalen: betyr Partenes avtale vedrørende Tjenesten, inkludert Tjenesteavtalen (Inkludert Telavox' tilbud vedrørende tjenester), disse Generelle Vilkår, Servicenivåavtalen (om relevant) og Databehandleravtalen.

Bindingstid: betyr den avtalte bindingstiden for Tjeneste som angis i Tjenesteavtalen og/eller eventuelt forlengelse av bindingstiden som følge av avtalt forlenget bindingstid eller som følge av ytterligere bestillinger etter den første leveransen. Tjenestens initielle bindingsperiode begynner å løpe fra respektive Tjenesters aktiveringsdato.

Databehandleravtale: betyr den databehandleravtalen som er inngått mellom Partene som en del av Avtalen.

Generelle Vilkår: betyr disse generelle vilkår

Kunden: betyr kjøperen av Tjenesten, som angis i Tjenesteavtalen.

Leverandøren: betyr Telavox AS, Org nr 915 639 275.

Mangel: betyr et vesentlig avvik i forhold til Tjenesten, slik denne er spesifisert i Avtalen.

Nødvendig Utstyr: betyr slikt utstyr som er nødvendig for bruken av Tjenesten, inkludert, men ikke begrenset til datautstyr med bredbåndstilknytning.

Partene: betyr Leverandøren og Kunden sammen.

Nødvendige Produkter: betyr produkter som er nødvendige for bruken av Tjenesten, inkludert, men ikke begrenset til, mobiltelefoner, ATA-bokser, terminaler og andre produkter som leveres av Leverandøren og/eller tredjeparter.

Tjenesteavtalen: betyr Leverandørens tilbuds- og ordredokument (med eventuelle spesielle vilkår) som er avtalt mellom Partene.

Servicenivåavtalen: betyr servicenivåavtalen (Service Level Agreement) som er inngått mellom Partene (om relevant).

Telekomregulering: viser til gjeldende norsk telekommunikasjonslovgivning, inkludert lov om elektronisk kommunikasjon (ekomloven), samt

tilhørende forskrifter. I den grad ufravikelig telekommunikasjonslovgivning eller -regulering fra en annen jurisdiksjon gjelder i forhold til Tjenester levert til en kundetilknyttet enhet, skal de relevante bestemmelsene i denne Avtalen tolkes og anvendes med slike endringer som er nødvendige for å oppnå samsvar med disse ufravikelige kravene.

Tjenesten: betyr de tjenestene som skal leveres av Leverandøren som spesifisert i Tjenesteavtalen.

Sluttbruker: betyr den person som bruker Tjenesten på vegne av Kunden.

3 TJENESTER OG LEVERANSE

3.1 Tjenestens innhold og omfang er definert i Tjenesteavtalen og spesifiseres av Leverandøren. Kunden bekrefter å ha mottatt og akseptert tjenestespesifikasjonen ved signering av Avtalen.

3.2 Kunden kan skriftlig bestille ytterligere lisenser og andre tjenester på de samme vilkår som gjelder under Tjenesteavtalen, forutsatt Leverandørens godkjenning. Nye bestillinger medfører automatisk ytterligere Bindingstid for de nye lisensene. Nedskalering av Tjenesten under Bindingstid krever særskilt avtale og kan medføre kompensasjon til Leverandøren eller endrede prisvilkår.

3.3 Tjenestene skal leveres på den estimerte leveringsdatoen som angitt i Tjenesteavtalen eller som ellers kommunisert av Leverandøren. Tjenestene skal anses levert når Leverandøren bekrefter levering til Kunden, eller, hvis tidligere, datoen Leverandøren startet tjenesteytelsen. Kunden plikter å undersøke Tjenestene uten unødige forsinkelse ved levering av Tjenestene og, der det er aktuelt, det leverte utstyret. Et avvik som ikke vesentlig påvirker Tjenestens tiltenkte bruk, skal ikke påvirke fastsettelsen av leveringsdatoen.

3.4 For å kunne levere Tjenester innen den estimerte leveringsdatoen, er Leverandøren avhengig av Kundens rettidige samarbeid, herunder at Kunden stiller relevant data, informasjon og personell tilgjengelig, utfører eventuelle oppgaver eller ansvar tildelt Kunden, og varsler Leverandøren om eventuelle problemer eller bekymringer Kunden måtte ha knyttet til Tjenestene. Ved leveringsforsinkelse som ikke kan tilskrives Leverandøren, eller en omstendighet som Leverandøren ikke er ansvarlig for eller som ellers er utenfor Leverandørens rimelige kontroll, har Leverandøren rett til å utsette leveringen.

3.5 Leverandøren har rett til å oppdatere og endre Tjenesten som del av kontinuerlig produktutvikling. Leverandøren skal gjennomføre slike endringer på en måte som minimerer forstyrrelser for Kunden, men er ikke ansvarlig for eventuelle ulemper som følge av nødvendige oppdateringer.

3.6 Leverandøren forbeholder seg retten til å slutte å tilby deler av Tjenesten av tekniske, sikkerhetsmessige eller driftsmessige årsaker, som følge av offentlige vedtak eller andre regulatoriske forhold, eller ved vesentlige endringer i forretningsgrunnlaget. Dersom dette blir aktuelt skal Leverandøren gjøre kommersielle rimelige anstrengelser for å søke å erstatte de delene av Tjenesten som opphører med tjenester med liknende funksjonalitet. Dersom det med rimelighet er mulig for Leverandøren skal Kunden varsles senest 30 dager på forhånd. Leverandøren kan være forhindret fra å varsle Kunden i særskilte tilfeller av offentlig myndighet eller i nødsituasjoner. Kunden har rett til å terminere Avtalen i henhold til punkt 12 og 13, dersom Leverandøren ikke kan tilby en tjeneste med liknende funksjonalitet. Leverandøren er uten ansvar for kostnader, tap eller ulemper som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak.

3.7 Leverandøren har rett til å kansellere reserverte numre eller nummerserier som Kunden ikke har bestilt, betalt for eller tatt i bruk innen rimelig tid, uten kompensasjon eller ansvar overfor Kunden.

3.8 I tilfelle Kunden ønsker å overføre spesifikke telefonnumre fra sin nåværende nettverksoperatør til Telavox, kan Telavox bistå i porteringsprosessen. Kunden er imidlertid alene ansvarlig for å sikre at (i) nummeret kan frigis fra den nåværende operatøren innen leveringsdatoen, og (ii) at Kunden har den juridiske retten til å overføre ethvert nummer som bes om til Leverandøren.

3.9 Så lenge denne Avtalen er i kraft forplikter Leverandøren seg til å:

(a) levere Tjenesten med all rimelig ferdighet og omsorg og i overensstemmelse med det faglige nivå som med rimelighet kan forventes i henhold til denne Avtalen, samt

(b) utføre Tjenesten i henhold til spesifikasjonene i Tjenesteavtalen, med forbehold om endringer i henhold til punkt 3.6 og 3.7.

3.10 Leverandøren har rett til å engasjere og erstatte underleverandører for å oppfylle sine

forpliktelser. Leverandøren er ansvarlig for underleverandørenes ytelser som for egne ytelser, men kun innenfor de begrensninger som følger av denne Avtalen.

3.11 Kundeforespørsler og tjenestebestillinger som faller utenfor Leverandørens standardtjenester eller standardleveranseprosesser faktureres separat på timebasis etter Leverandørens til enhver tid gjeldende satser.

4 KUNDENS FORPLIKTELSER

4.1 Tjenesten forutsetter at Kunden har Nødvendig Utstyr og de Produkter som er nødvendige for å kunne bruke Tjenesten. Nødvendig Utstyr og Produkter er Kundens ansvar og er ikke inkludert i Tjenesten. Kunden plikter å sikre at Nødvendig Utstyr og Produkter foreligger som angitt i Tjenesteavtalen. Oppdateringer og endringer i Tjenesten kan medføre behov for at Kunden oppgraderer eget utstyr, Nødvendig Utstyr og Produkter som i utgangspunktet var nødvendig for Tjenesten. Kunden er ene og alene ansvarlig for sine kostnader relatert til eget utstyr, Nødvendig Utstyr og Produkter.

4.2 Kunden skal utelukkende tilkoble Nødvendig Utstyr og Produkter som oppfyller gjeldende lov- og forskriftskrav samt gjeldende tekniske standarder relevante for Tjenesten.

4.3 Kunden er fullt ansvarlig for sin egen bruk av Tjenesten og plikter å sikre at bruken ikke:

- (a) forårsaker skade eller ulempe for Leverandøren eller andre tredjeparter,
- (b) forstyrrer Leverandørens nettverk eller Tjenesten (for eksempel ved massesamtaler eller spredning av virus),
- (c) gjør inngrep i Leverandørens eller annen tredjemanns opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter,
- (d) strider mot lov og forskrifter, samt beslutninger, vedtak og regelverk fastsatt av myndigheter.

4.4 Kunden plikter å sikre at passord, koder, identiteter og annen informasjon som gjøres tilgjengelig fra Leverandøren oppbevares på en sikker og forsvarlig måte i henhold til gjeldende personvernlovgivning. Kunden plikter å umiddelbart varsle Leverandøren ved enhver sikkerhetshendelse eller mistanke om kompromittering av slik informasjon.

4.5 Kunden plikter å oppbevare SIM-kort sikkert for å forhindre uautorisert tilgang. Ved tap av SIM-kort plikter Kunden umiddelbart å varsle Leverandøren og be om sperring av SIM-kortet. Ved mistanke om uautorisert bruk av SIM-kort, har Leverandøren rett til å sperre SIM-kortene til beskyttelse for både Kunden og Leverandøren. Når Leverandøren krever utskifting av SIM-kort, plikter Kunden uten ugrunnet opphold, på Leverandørens bekostning, sende kortet til Leverandøren og ta i bruk erstatningskortet.

4.6 Kunden er fullt ansvarlig for at all bruk av Tjenesten skjer i samsvar med Avtalen og gjeldende lovgivning. Ved avvik fra disse kravene plikter Kunden umiddelbart å rette forholdet og varsle Leverandøren skriftlig. Kunden er erstatningsansvarlig overfor Leverandøren for alle kostnader og tap som følge av misbruk av Tjenesten.

4.7 Kunden har absolutt forbud mot å forsøke uautorisert tilgang til Leverandørens nettverk eller IT-systemer, eller på noen måte manipulere, skade eller påvirke informasjon i Leverandørens eller tilknyttede nettverk.

4.8 Videresalg, utleie eller fremleie av Tjenesten er forbudt uten Leverandørens skriftlige forhåndsgodkjennelse.

4.9 Kunden plikter på forespørsel å gi Leverandøren nødvendig tilgang til lokaler og fasiliteter som kreves for levering av Tjenesten og oppfyllelse av Leverandørens øvrige avtaleforpliktelser.

4.10 Kunden plikter ved avtaleinngåelse å oppgi alle nødvendige opplysninger til Leverandøren og umiddelbart varsle skriftlig om endringer i kontaktinformasjon, herunder navn, adresse og telefonnummer. Ved mistanke om eller kjennskap til uautorisert tilgang til eller bruk av Tjenesten, plikter Kunden umiddelbart å varsle Leverandøren skriftlig. Dersom uautorisert bruk av Tjenesten avdekkes uten at Kunden har varslet Leverandøren i tide, er Kunden fullt erstatningsansvarlig for all slik bruk.

5 PRIS OG FAKTURERING

5.1 Kunden skal betale de avgifter og priser som angis i Tjenesteavtalen. Dersom avgifter og priser ikke angis i Tjeneste avtalen skal Kunden betale de avgiftene og prisene som følger av Leverandørens til enhver tid gjeldende prisliste. Alle avgifter og priser er oppgitt eksklusive merverdiavgift, øvrige skatter, offentlige avgifter og eventuelle tollavgifter.

5.2 Dersom ikke annet er bestemt i Tjenesteavtalen faktureres det forskuddsvis for faste kostnader (for eksempel lisenser) og etterskuddsvis for trafikkostnader samt andre avtalte variable kostnader. Fakturaen forfaller til betaling 14 dager fra fakturadato. Dersom Kunden ikke betaler senest på forfallsdagen har Leverandøren rett til å kreve purregebyr, inndrivelseskostnader og forsinkelsesrente. Forsinkelsesrenter vil påløpe i henhold til den til enhver tid gjeldende rentesats i henhold til Lov om renter ved forsinket betaling av 1976, fra forfall til betaling skjer.

5.3 Dersom Leverandøren forespør det skal Kunden forhåndsbetale Tjenesten, eller tilby annen sikkerhet for betaling. Slik forespørsel vil bli gjort dersom Leverandøren mener det er ønskelig på bakgrunn av Kundens kredittverdighet. Dersom ikke annet er bestemt i Tjenesteavtalen faktureres det forskuddsvis for faste kostnader (for eksempel lisenser) og etterskuddsvis for trafikkostnader samt andre avtalte variable kostnader. Leverandøren har rett til å motregne alle forfalte krav de måtte ha mot Kunden mot slik forskuddsbetaling eller betalingssikkerhet. Kunden har ikke rett til å bli godskrevet renter for forskuddsbetaling eller betalingssikkerhet.

5.4 Dersom leveringen av Tjenesten blir forsinket av årsaker som skyldes Kunden har Leverandøren rett til full betaling for Tjenesten, i tillegg til eventuell erstatning for kostnader som følge av forsinkelsen.

5.5 Dersom Kunden ikke kan benytte den bestilte Tjenesten som følge av årsaker som kan henføres til Kunden eller andre omstendigheter utenfor Leverandørens kontroll, eller om Leverandøren har suspendert Tjenesten i henhold til punkt 9.1, skal dette ikke frita Kunden fra sin betalingsforpliktelse.

5.6 Leverandøren har rett til å endre gjeldende avgifter og priser som følge av endringer i gjeldende avgifter for telekommunikasjonstjenester og endringer i skatter, avgifter eller lignende som pålegges av myndighetene. Slike endringer skal meddeles skriftlig av Leverandøren senest tretti (30) dager før endringene trer i kraft.

5.7 Leverandøren kan foreta årlig indeksregulering av alle priser uten å varsle kunden. Prisendringer som følge av indeksregulering eller forhold utenfor Leverandørens Leverandørens

kontroll, gir ikke kunden adgang til fritt å si opp eventuelle bindingsavtaler.

5.8 Kunden er fullt ut ansvarlig for alle forpliktelser som oppstår ved bruk av Tjenesten av datterselskaper eller andre selskaper innenfor samme konsern, i henhold til vilkårene i denne Avtalen.

6 UTKJØP I BINDINGSTID FRA TIDLIGERE LEVERANDØR

6.1 Dersom Kunden ved inngåelse av Avtalen med Leverandøren har et mobilabonnement med bindingstid hos en annen leverandør som medfører bruddgebyr, kan Leverandøren dekke Kundens bruddgebyr fra tidligere operatør ("Utkjøp") med inntil NOK 3.000 (eks. mva.) per mobilabonnement. Følgende betingelser og begrensninger gjelder for Utkjøp:

6.2 Det aktuelle abonnementet hos Leverandøren har en Bindingstid på minst 24 måneder regnet fra portering, som gjelder uavhengig av Avtalens varighet, dersom ikke annet er angitt i Avtalen.

6.3 Utkjøp dekkes bare for abonnement opprettet hos Leverandøren med tale.

6.4 Utkjøpet i henhold til denne tilleggsavtalen omfatter ikke dekning av andre termineringsbeløp fra tidligere operatør, som for eksempel faste månedlige avgifter, erstatning, restverdi eller gebyrer knyttet til kjøp av produkt/hardware eller andre oppsigelseskostnader.

6.5 Kunden betaler selv til tidligere operatør og fremlegger faktura og dokumentasjon som viser at bruddgebyr er betalt, hvorefter Leverandøren vil dekke bruddgebyret ved å kreditere fremtidige fakturaer til Kunden fordelt over 24 måneder fra aktivering av respektive Tjenester.

7 KOSTNADER VED BRUDD PÅ AVTALEN

7.1 Dersom Kunden terminerer avtalen helt eller for enkelte brukere av Tjenesten før utløp av Bindingstid, eller dersom Telavox terminerer avtalen i henhold til punkt 12 eller 13, har Leverandøren rett til å fakturere følgende gebyrer:

7.2 Telavox har rett til å fakturere et termineringsbeløp på NOK 3.000 per mobilabonnement eller fakturere for gjenværende del av bindingstiden (månedspris x antall gjenværende måneder) i henhold til hva som er avtalt ved bestilling av tjeneste.

7.3 Telavox har rett til å kreve at Kunden tilbakebetaler Telavox' omkostninger (bruddgebyr og eventuelle andre omkostninger) til Utkjøp fra Kundens tidligere operatør.

7.4 Det ovenstående gjelder ikke ved Kundens terminering av avtalen i henhold til Avtalens punkt 12.1 eller 18.1-18.2.

7.5 Dersom Kunden terminerer avtalen etter bestilling av abonnement med Bindingstid, men før aktivering har funnet sted, vil termineringsbeløpet bli fakturert som nevnt over i stedet for aktiveringsbeløpet. Dersom aktivering har funnet sted, skal aktiveringsbeløpet faktureres i tillegg til termineringsbeløpet.

8 ROAMING

8.1 Roaming innenfor EU/EEA inngår i Tjenesten, basert på nasjonale priser. I henhold til EU-forordning nr 612/2022 skal roamingen være i et rimelig omfang.

I henhold til gjeldende EU-regelverk skal roamingvolumet være rimelig og midlertidig. Misbruk vurderes ut fra følgende kriterier:

- (a) ubetydelig innenlandstrafikk sammenlignet med roamingtrafikk;
- (b) betydelig inaktivitet på SIM-kortet innenlands, der bruken i hovedsak består av roamingtrafikk; eller
- (c) påfølgende abonnement og bruk av flere SIM-kort av enkeltbrukere ved roaming.

8.2 Volum for dataroaming er begrenset til datamengden i Kundens nasjonale surfepakke for den enkelte bruker og/eller Leverandørens til enhver tid gjeldende maksimale begrensninger.

8.3 Dersom Kundens bruk av roaming overskrider de ovennevnte begrensningene i punkt 6.1 forbeholder Leverandøren seg rett til å fakturere Kunden Leverandørens merkostnader.

9 DATA

9.1 Leverandøren har rett og plikt til å utlevere Kundens nummer, navn og adresser og tilknyttede sluttbrukere til nummeropplysningsvirksomhet som tilbyr offentlig tilgjengelige nummeropplysningstjenester, med mindre Kunden har reservert seg mot dette, jf. ekomloven § 12-5 (1).

9.2 I forbindelse med leveransen av Tjenesten vil Leverandøren opptre som databehandler relatert til personopplysninger som Kunden er personopplysningsansvarlig for. Partenes ansvarsfordeling i forhold til slike

personopplysninger følger av Databehandleravtalen som er tilgjengelig her telavox.no/juridisk-informasjon/dpa.

Databehandleravtalen anses inngått ved signering av Serviceavtalen og utgjør en integrert del av avtaleverket mellom Parten.

9.3 Ved inngåelse av Avtalen registrerer Leverandøren nødvendige opplysninger om Kunden og brukerens personopplysninger for å muliggjøre bruk av Tjenesten og for at Leverandøren skal kunne oppfylle sine forpliktelser i henhold til Avtalen. Kunden forplikter seg til å yte nødvendig bistand for entydig identifisering ved inngåelse, endring eller opphør av avtalen.

9.4 Kunden skal oppgi korrekt navn, postadresse og fakturaadresse (dersom sistnevnte ikke er identisk med postadressen), samt organisasjonsnummer og minimum én elektronisk kontaktadresse. Kunden skal utpeke en kontaktperson som skal identifiseres med navn og fødselsdato. Vedkommende må være ansatt hos Kunden, eller ha gyldig skriftlig fullmakt fra Kunden. Kunde skal oppgi gyldig mobilnummer og e-postadresse for kontaktpersonen. I samsvar med Telekomregulering, vil Leverandøren også føre en oversikt over sluttbrukeres navn, adresse og nummer for tjenesten. Denne oversikten skal inneholde detaljerte opplysninger som muliggjør identifisering av den registrerte sluttbrukeren, samt opplysninger som muliggjør geografisk lokalisering av sluttbrukeren ved nødkommunikasjon. Kunden skal holde Leverandøren løpende oppdatert om Kundens opplysninger, herunder Kundens kontaktperson og Brukere tilknyttet avtalen.

10 SUPPORT

10.1 Dersom ikke annet er avtalt (se Servicenivåavtale, dersom relevant) vil Leverandørens supporttjenester være tilgjengelig på hverdager mellom 08.00 og 18.00 (lokal tid). Lokale variasjoner kan forekomme.

11 SUSPENDING

11.1 Leverandøren har rett til å suspendere Tjenesten dersom Kunden:

- (a) til tross for påminnelse fra Leverandøren ikke har betalt et utestående beløp innen 20 dager etter forfall,
- (a) unnlater å innbetale forskuddsbetaling eller stille sikkerhet i henhold til punkt 4.3,

- (b) har utestående til Leverandøren som overstiger Kundens forskuddsbetaling eller sikkerhetsstillelse, eller
- (c) er i brudd med sine forpliktelser i henhold til punkt 4.

11.2 Leverandøren har også rett til å suspendere Tjenesten, dersom det er nødvendig av sikkerhetshensyn, nettverksfunksjonalitet, viktige offentlige hensyn eller for å beskytte tredjepart.

11.3 For internettilgangstjenester og offentlig tilgjengelige nummerbaserte person-til-person-kommunikasjonstjenester skal Leverandøren gi Sluttbruker minst én oppfordring til å betale før Avtalen kan sies opp eller suspensjon iverksettes. Suspensjon eller oppsigelse kan tidligst iverksettes én måned etter at det er gitt oppfordring til å betale og forhåndsvarsling om tiltaket er meddelt Sluttbruker.

11.4 Ved suspensjon skal så langt det er teknisk mulig bare den berørte tjenesten stenges. Sluttbruker skal kunne anrope nødstatene selv om utgående anrop er sperret. Under suspensjon på grunn av betalingsmislighold faktureres ikke Sluttbruker for abonnementskostnaden.

11.5 Dersom Kunden tilbakeholder betaling på grunn av påståtte mangler ved Tjenesten og dette bestrides av Leverandøren, kan Kunden tilby en bankgaranti for det utestående beløpet. Dersom det tilbakeholdte beløpet tilsvarer Kundens påståtte krav og Kunden tilbyr en for Leverandøren tilfredsstillende bankgaranti, skal Leverandøren opprettholde Tjenesten til tross for punkt 9.1.

12 MANGLER

12.1 Leverandørens ansvar for retting av Mangler angis i Servicenivåavtalen (om relevant).

12.2 Kunden skal, uten urimelig forsinkelse, varsle Leverandøren om eventuelle Mangler. Varsling skal gjøres på e-post eller gjennom Leverandørens portal.

12.3 Leverandøren er utelukkende ansvarlig for Mangler som kan henføres til Leverandøren. Leverandøren er ansvarlig for Mangler som oppstår i Leverandørens system og Leverandørens egne tilslutninger til internett og Leverandørens mobilnett. Leverandøren er ikke ansvarlig for Mangler som defineres i Servicenivåavtalen som små eller begrensede.

12.4 Leverandøren er ikke ansvarlig for Mangler som kan henføres til:

- (a) mobiloperatørens nettverk, offentlig tilgjengelig internett eller tredjemanns telefonsystem,
- (b) Kundens IP-nett eller PBX som befinner seg hos Kunden,
- (c) Nødvendig Utstyr eller Produkter,
- (d) virus eller andre eksterne angrep på Kundens eller tredjemanns programvare, eller andre forhold som ligger utenfor Leverandørens kontroll.

12.5 Dersom det foreligger en Mangel, har Kunden rett til å kreve prisavslag. Prisavslaget skal fastsettes under hensyntaken til hva slags Mangel som foreligger, dets konsekvens for Kunden og hvilken pris som har blitt betalt for den berørte del av Tjenesten frem til Mangelen utbedres. Et eventuelt prisavslag vil bli gjort ved reduksjon av fremtidige fakturaer. Dersom dette ikke er tilstrekkelig, vil det overskytende utbetales til Kunden. Dersom Partene har inngått en Servicenivåavtale reguleres Kundens eventuelle prisavslag for Mangler av dennes bestemmelser om kreditering for Leverandørens manglende oppfyllelse av servicenivå.

13 AVTALENS VARIGHET

13.1 Avtalen trer i kraft når Leverandøren mottar en signert versjon av Avtalen fra Kunden og Leverandøren har bekreftet denne, forutsatt at Leverandøren har godkjent kredittsjekken av Kunden, samt at Leverandøren har mottatt eventuelt avtalt depositum. Avtalen vil være i kraft inntil utløpet av den Bindingstiden som følger av Tjenesteavtalen eller inntil utløpet av eventuelle ytterligere avtalte Bindingsperioder, med mindre Avtalen har blitt forlenget i henhold til punkt 11.2 eller terminert i henhold til punkt 12 og 13.

13.2 Dersom Avtalen ikke termineres av noen av Partene innen 3 måneder før utløpet av en Bindingsperiode vil den fortsette å gjelde til den eventuelt termineres av en av Partene med 3 måneders skriftlig varsel. Oppsigelsesperioden starter fra den første dagen måneden etter at varsel om oppsigelse gis og Avtalen opphører endelig den siste kalenderdagen i den tredje måneden.

14 OPPSIGELSE

14.1 Partene kan si opp Avtalen med én måneds skriftlig varsel dersom det foreligger saklig grunn, herunder ved opphør av tjenester eller vesentlige endringer i forretningsgrunnlaget.

Oppsigelsesfristen regnes fra første dag i den påfølgende måneden etter at oppsigelsen er gitt.

14.2 Ved oppsigelse av Avtalen fra Leverandøren skal Leverandøren samtidig informere Sluttbruker om retten til å heve avtalen uten kostnader dersom Sluttbruker ikke godtar oppsigelsen.

15 HEVING

15.1 Partene kan heve Avtalen ved vesentlig mislighold fra den andre parts side. Før Avtalen heves av Leverandøren, skal Leverandøren, varsle Sluttbruker minst en (1) måned før avtalen heves. Varselet skal opplyse om grunnlaget for heving og fastsette en rimelig frist for å rette opp forholdet.

16 KONSEKVENSER AV TERMINERING

16.1 Ved terminering av Avtalen gjennom oppsigelse eller heving opphører Kundens rett til å benytte Tjenesten.

16.2 Betalte faste periodiske avgifter vil bli refundert til Kunden i den utstrekning disse gjelder perioden etter terminering. Dette gjelder ikke dersom termineringen er forårsaket av Kundens avtalebrudd. Beløp som er lavere enn NOK 100 refunderes ikke.

16.3 Dersom Kunden terminerer Avtalen uten grunn under Bindingstid eller dersom Leverandøren terminerer Avtalen i henhold til punkt 12 og 13, skal punkt 7.2 gjelde.

17 ANSVARSBEGRENSNING

17.1 Leverandøren er ikke ansvarlig for driftsavbrudd eller noen form for indirekte- og eller konsekvenstap, inkludert, men ikke begrenset til redusert fortjeneste, bortkastede kostnader, tapte muligheter eller tap av data. Leverandørens totale samlede ansvar relatert til Avtalen skal ikke under noen omstendigheter overstige tretti (30) prosent av det Kunden har betalt under Avtalen de siste tolv (12) månedene før Kundens krav oppstod.

17.2 En Part taper sin rett til å fremsette krav dersom det ikke fremsettes skriftlig senest innen 30 dager etter at Parten ble klar over, eller burde ha blitt klar over, den omstendighet som begrunner kravet.

17.3 Leverandøren er ikke erstatningsansvarlig for hendelser hvor autorisert eller uautorisert person gjør innbrudd i Kundens dataressurser og skaffer tilgang til, ødelegger, eller forvansker informasjon. Leverandøren er ikke ansvarlig for konsekvenser som oppstår når tredjepart har brukt Kundens kode, passord, identitet eller lignende.

17.4 Ingen bestemmelser i denne Avtalen begrenser Leverandørens ansvar for:

- (a) dødsfall eller personskade som forårsakes av Leverandørens uaktsomhet,
- (a) svindel eller svikaktig villedning,
- (b) ansvar som ikke kan begrenses i henhold til gjeldende lov.

18 TAUSHETSPLIKT

18.1 Hver Part samtykker i å ikke avsløre Konfidensiell Informasjon mottatt fra den andre Parten til noen tredjepart. Med "Konfidensiell Informasjon" menes, i tillegg til innholdet i denne Avtalen, all informasjon vedrørende en Part eller dens virksomhet som anses som konfidensiell med unntak av følgende: a) Informasjon som er eller blir offentlig tilgjengelig uten brudd på denne Avtalen, b) Informasjon som den mottakende Part kan bevise allerede var kjent for den før den ble mottatt fra den andre Parten, eller c) Informasjon mottatt fra en tredjepart uten taushetsplikt.

18.2 Den mottakende Part kan kun avsløre Konfidensiell Informasjon til ansatte, styremedlemmer, konsulenter eller underleverandører som trenger tilgang til informasjonen for dens tiltenkte formål, og slike enkeltpersoner kan kun bruke informasjonen til dette formålet. Den mottakende Part er ansvarlig for å sikre at disse enkeltpersonene forstår og overholder taushetsbestemmelsene skissert i dette kapitlet og er ansvarlig for eventuelle brudd.

18.3 Begrensningene i punkt 16.1 forhindrer ikke en Part fra å avsløre Konfidensiell Informasjon som pålagt av lov, retts- eller offentlig myndighet eller gitt samtykke.

18.4 Leverandøren kan dele Konfidensiell Informasjon med andre selskaper innenfor Leverandørens Tilknyttede Selskaper.

18.5 Forpliktelsene skissert i punktene 16.1-16.4 vil forbli i kraft i tre (3) år etter utløpet av denne Avtalen, med mindre en lengre periode er nødvendig i henhold til gjeldende lov.

18.6 Leverandøren og de ansatte hos Leverandøren, har i henhold til lov om elektronisk kommunikasjon (ekomlov), taushetsplikt om opplysninger vedrørende bruk av elektroniske kommunikasjonstjenester og om innholdet i kommunikasjonen. Leverandøren kan likevel utlevere slike opplysninger til domstolene, politiet,

påtalemyndighet eller andre som i henhold til lov kan kreve det.

19 IMMATERIELLE RETTIGHETER

19.1 Kunden erkjenner og samtykker i at Leverandøren og/eller dennes lisensgivere eier alle immaterielle rettigheter til Tjenestene. Med unntak av det som uttrykkelig er angitt heri, gir denne Avtalen ikke Kunden noen rettigheter til, under eller i, patenter, opphavsrett, databaserettigheter, forretningshemmeligheter, firmanavn, varemerker (enten registrerte eller uregistrerte), eller andre rettigheter eller lisenser knyttet til Tjenestene.

19.2 Avtalen innebærer ikke rett til å bruke Leverandørens varemerker, skilt eller identifikasjonssymboler eller andre immaterielle rettigheter.

20 ENDRINGER

20.1 Leverandøren har rett til å oppdatere og endre disse Generelle Vilklårene, for eksempel på grunn av Leverandørens kontinuerlige utvikling av Tjenesten som beskrevet i punkt 3.6. Slik oppdatering eller endring skal varsles skriftlig til Sluttbruker senest tre (3) måneder før de trer i kraft. Samtidig skal Leverandøren informere Sluttbruker om retten til å heve avtalen uten kostnader dersom Sluttbruker ikke godtar de nye vilklårene.

20.2 Dersom Leverandøren endrer de Generelle Vilklårene i henhold til punkt 18.1, og dette er til vesentlig ulempe for Kunden, har Kunden rett til å motsette seg endringene ved å varsle Leverandøren skriftlig innen tre (3) måneder etter å ha mottatt informasjon om hevingsretten fra Leverandøren. Dersom Partene ikke blir enige, har Kunden rett til å terminere Avtalen uten kostnader. Dersom Kunden ikke overholder disse fristene skal endringen ansees som akseptert.

20.3 Skulle Leverandøren ønske å endre disse Generelle Vilklårene inkludert priser og/eller gjøre endringer i Tjenesten som medfører en ulempe for Kunden og denne ulempen er av vesentlig karakter, vil Kunden motta skriftlig varsel om endringen minst én måned før endringen trer i kraft. Samtidig vil Kunden bli informert om sin rett til å heve avtalen uten kostnader dersom de nye vilklårene ikke aksepteres. Fristen for å heve avtalen er tre måneder etter informasjon om hevingsretten ble gitt.

20.4 Dersom Kunden velger å terminere Avtalen gjennom en ordinær oppsigelse innen fristen på tre måneder etter å ha mottatt informasjon om hevingsretten, blir ikke Kunden bundet av de

ugunstige vilklårene i oppsigelsestiden, forutsatt at Kunden sier opp Avtalen før endringene trer i kraft.

21 FORCE MAJEURE

21.1 Leverandøren har ikke ansvar for unnlatelse av å overholde sine forpliktelser dersom Leverandøren har blitt forhindret, forsinket eller forvansket av omstendigheter som endringer i eller tolkning av gjeldende lov og forskrifter, myndighetspålegg, krig, streik, blokada, alvorlige ulykker, pandemi eller andre omstendigheter utenfor Leverandørens rimelige kontroll.

22 MEDDELELSER

22.1 Enhver meddelelse i forbindelse med denne Avtalen skal gjøres skriftlig (e-post anses som skriftlig meddelelse). Meldinger til Kunden fra Leverandøren vedrørende Tjenesten kan også sendes via SMS eller MMS.

23 GENERELT

23.1 Kunden har ikke rett til å overføre sine rettigheter og forpliktelser under denne Avtalen uten skriftlig samtykke fra Leverandøren.

23.2 Leverandøren kan uten Kundens samtykke overdra eller overføre hele eller deler av Avtalen, sine rettigheter eller forpliktelser til et annet selskap innenfor samme konsern eller til en tredjepart som anses kvalifisert til å oppfylle Avtalens forpliktelser. Kunden har ikke rett til å overdra eller gi fra seg Avtalen, sine rettigheter eller forpliktelser i henhold til Avtalen, helt eller delvis, uten Leverandørens forutgående skriftlige samtykke.

23.3 Denne Avtalen regulerer uttømmende Partenes rettigheter og forpliktelser, og erstatter alle eventuelle tidligere enigheter, kommunikasjon og løfter relatert til Avtalens innhold.

23.4 Dersom noen bestemmelser i denne Avtalen skulle kjønnnes ugyldig skal det ikke ha noen effekt på Avtalens øvrige bestemmelser, som skal anses som bindende og gyldige i enhver sammenheng.

24 HANDELSSANKSJONER OG EKSPORTKONTROLL

24.1 Hver Part garanterer at verken den eller dens tilknyttede selskaper, på noe tidspunkt i løpet av Avtalen, direkte eller indirekte er:

- underlagt sanksjoner,
- eid 50 % eller mer av, kontrollert av, eller handler til fordel for sanksjonerte enheter eller enkeltpersoner.

24.2 Hver Part skal umiddelbart skriftlig varsle den andre om ethvert potensielt brudd på denne seksjonen.

24.3 Tjenestene og produktene under denne Avtalen, inkludert relatert teknologi, utstyr, informasjon og programvare, kan være underlagt eksportkontrollregelverk ("Eksportlover") pålagt av relevante myndigheter. Hver Part og dens tilknyttede selskaper skal overholde alle gjeldende Eksportlover og sanksjoner og sikre at de ikke forårsaker et brudd.

24.4 Dersom en Part bryter denne seksjonen, kan den andre Parten:

- suspendere tjenester eller heve enhver ordre eller Avtalen, helt eller delvis, umiddelbart og uten ansvar, og/eller
- kreve erstatning som beskrevet i seksjon 14.

25 LOVVALG OG TVISTELØSNING

25.1 Denne Avtalen reguleres av norsk lov. Enhver tvist som måtte oppstå i forbindelse med denne Avtalen skal bringes inn for Oslo tingrett.