



Dessa avtalsvillkor («**Avtalsvillkoren**») tillämpas i samband med att kunder lägger beställning («**Beställningen**») av varor eller tjänster på Smart Returs webbsidor [www.smartretur.no](http://www.smartretur.no) («**Webbsidorna**»). Avtalsvillkoren fastställer Parternas viktigaste rättigheter och förpliktelser knutna till avtalet och kompletteras av köplagstiftningen och annan relevant lagstiftning. Där Avtalsvillkoren avviker från det som föreskrivs i avvikande lagstiftning, skall Avtalsvillkoren ges företräde.

## 1. Parterna och Avtalet

Genom Beställningen kommer det att ingås avtal («**Avtalet**») mellan Smart Retur Sverige AB («**Smart Retur**») och kunden («**Kunden**») som består av de upplysningar som Kunden lägger in i Beställningen (inklusive om de produkter och/eller tjänster som önskas beställas) och de upplysningar som Smart Retur ger på Webbsidorna (inklusive bland annat om kvalitet, pris och leveransvillkor) samt [Bilaga 1](#) (uppförandekod och etiska riktlinjer; Code of Conduct and Ethical Guidelines) och [Bilaga 2](#) (Databehandlingsavtal) till dessa Avtalsvillkor.

Parterna i Avtalet kommer att vara:

- (i) Smart Retur – Smart Retur Sverige AB, org.nr. 556789-2798 och
- (i) Kunden – den juridiska person som lägger Beställningen på Webbsidorna,

som i det följande var för sig benämns som "**Part**" och tillsammans som "**Parterna**".

Avtalet kommer att vara bindande för Parterna vid tidpunkten när Beställningen läggs in på Webbsidorna av Kunden och när Smart Retur har bekräftat Beställningen såsom detta beskrivs nedan i punkt 2.

## 2. Leveransvillkor

Smart Retur skall leverera varorna, inklusive delleranser, enligt avtalad tid. Om inget annat särskilt har avtalats, så är standardmässig leveranstid två dagar såsom detta beskrivs nedan. Leveranstiden förlängs om en försening beror på Kunden eller Kundens dispositioner, eller om leveransen försenas på grund av förhållanden som Smart Retur inte råder över, inklusive försenad leverans från producent och tillverkare.

I samband med Beställningen skall följande rutiner följas av Parterna:

- Kunden måste lägga in Beställningen, oavsett om det är en leverans/försäljning till Smart Retur eller leverans/köp från Smart Retur, i Smart Returs kundportal ([www.smartretur.no](http://www.smartretur.no))
- Smart Retur kommer att bekräfta Beställningen inom 24 timmar efter inlagd Beställning. Bekräftelsen kan skickas via e-post, alternativt kommer status för beställningen alltid att finnas tillgänglig i kundportalen.
- Standardmässig ledtid för leverans eller hämtning är två arbetsdagar vid registrering av Beställning innan kl. 12.00. Snabbare leverans kan utföras mot en expressavgift.
- I de fall där köpet är av nya produkter som anskaffas från producent, förbehåller sig Smart Retur rätten att bekräfta priser och ledtider på nytt utifrån producentens försäljnings- och leveransvillkor. Kunden måste i så fall godkänna detta innan slutlig beställning görs hos producent.

Smart Retur levererar eventuell dokumentation genom Smart Returs webbaserade kundlösning.

Smart Retur erbjuder transportlösningar om inte Kunden själv önskar stå för detta. Om inte något är särskilt avtalat, så kommer det att vara Smart Retur standardmässiga priser och transportlösning som gäller.



### 3. Priser och betalningsvillkor

Priset för varor och tjänster är standardmässiga spotpriser som gäller på leveransdagen såsom dessa fortlöpande framgår av Webbsidorna.

Om inget annat har avtalats skriftligen, så är alla priser exklusive frakt-/transportkostnader och exklusive moms samt exklusive eventuella övriga offentliga avgifter. För alla köp, tjänster och försäljningar gäller avtalade priser och leveranspriser levererade till/från Smart Returs lagerplatser. Avvikelse kan förekomma vid andra lagerplatser på grund av frakttillägg. Förbehåll görs för prisändringar och ändring av leverantör/produkt utan föregående meddelande samt tryckfel i prislister och annat skriftligt material. Pallar och lastning utöver normal lossning och urlastning debiteras separat.

Om inget annat har avtalats, så är standardmässiga betalningsvillkor 20 dagar netto efter leverans till Kunden. Smart Retur fakturerar Kunden löpande om inget annat har avtalats.

Kunden skall betala alla skatter och avgifter samt alla miljöavgifter (om relevant) som påläggs levererade varor. Betalning skall utan uppmaning ske i enlighet med Smart Returs faktura.

Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta i enlighet med räntelagens (1975:635) bestämmelser. Smart Retur har rätt att debitera påminnelseavgift. Betalning skall vara tillhanda innan förfallodatum, om detta inte sker, så kan Smart Retur verkställa stopp gällande fortsatta leveranser. Betalning anses utförd när beloppet har mottagits på Smart Returs konto. När delleveranser har avtalats, så kan Smart Retur skicka faktura efter varje utförd leverans.

Inbetalningarna skall inte kunna hållas inne, avräknas eller reduceras på grund av klagomål, reklamationer eller motkrav från Kundens sida utan skriftligt förhandsgodkännande från Smart Retur.

### 4. Leverans och reklamation

Om Smart Retur inte har möjlighet att upprätthålla avtalad leveranstid eller när förseningen från Smart Returs sida anses som sannolik, så skall Kunden meddelas inom skälig tidsfrist. Smart Retur skall i den mån det är möjligt, ge besked om när leverans kan beräknas äga rum. Om Smart Retur inte utför leverans inom den nya tidsfristen, är Kunden berättigad att annullera icke levererade varor i det fall förseningen är väsentlig. Kunden kan inte åberopa förseningar som underlag för ytterligare kompensation för avtalsbrott av något slag, inklusive ersättningsansvar gentemot Smart Retur.

Beställda varor som är redo för leverans och beställningsvaror, kan inte avbeställas av Kunden och kommer att debiteras i sin helhet. Om Smart Returs leverantör utför annullering av något slag som berör Smart Retur, så har Smart Retur motsvarande rätt att annullera gentemot Kunden. Retur av sålda varor accepteras inte utan skriftligt avtal mellan Parterna. Retur av oskadade, felfria och lagerförda varor kan dock accepteras enligt följande kriterier:

Vid mottagande av varorna skall Kunden omgående undersöka dessa på det sätt som är sedvanligt i branschen, inklusive kontrollera att det råder överensstämmelse mellan ankomna varor och följesedel och i skälig grad utföra kvalitetskontroll. Eventuella avvikelser och synliga skador skall genom eller utan onödigt dröjsmål efter ankomst reklameras till transportör och Smart Retur, där Kunden skriftligen måste dokumentera/påvisa eventuella skador och brister. Kundens reklamation skall specificera art, omfattning och konsekvenser av de åberopade bristerna, så långt det är möjligt. Kunden förlorar sin rätt att göra bristfälligheter gällande om Kunden inte meddelar Smart Retur utan onödigt dröjsmål efter det att Kunden har upptäckt eller borde ha upptäckt bristfälligheten.

För bristfälligheter som inte har upptäckts vid mottagningskontroll gäller att Kunden skall reklamera senast 60 kalenderdagar efter det att Kunden upptäckt eller borde ha upptäckt bristfälligheten och under alla omständigheter innan varorna tas i bruk. Om kunden inte reklameras innan fristen, så förlorar Kunden sin rätt att göra bristfälligheten gällande. Kunden kan oavsett inte göra krav gällande gentemot Smart Retur senare än 1 år efter leverans, ved köp av begagnade varor. Ved nye varor ska krav göras gällande inte senare än 2 år efter leverans.



Om det föreligger bristfälligheter och det har reklamerats i god tid, förpliktigar sig Smart Retur, utan onödigt dröjsmål och efter eget gottfinnande, antingen att avhjälpa bristfälligheterna eller göra en omleverans. Om Smart Retur utan onödigt dröjsmål antingen avhjälper bristfälligheterna eller utför omleverans av varorna, så skall Kunden inte kunna vidta åtgärder för avtalsbrott av något slag, inklusive ersättningskrav gentemot Smart Retur.

Eventuella invändningar knutna till fakturerat pris, rabatt eller andra villkor, måste meddelas till Smart Retur snarast och senast 1 vecka efter mottagande av faktura. Alla fakturor skall betalas innan förfallodatum även om det har gjorts invändningar, såvida inget annat skriftligen avtalats med Smart Retur.

Smart Retur är under inga omständigheter ansvarig för Kundens indirekta förlust eller konsekvensförlust, inklusive förlust knuten till fastighetsskador och personskador som Smart Returs produkter skulle ha förorsakat.

### 5. Konfidentialitet och immateriella rättigheter

Parterna skall inte gentemot tredje part delge affärshemligheter (inklusive information om priser, rabatter och övriga kommersiella förhållanden) och tekniska hemligheter (samlat benämnt «**Konfidentiell information**») som utbytes mellan Parterna och som Parterna och deras respektive anställda får åtkomst till inom ramen för Avtalet, såvida inte den andre Parten godkänner skriftligen. Förpliktelsen att inte delge och offentliggöra Konfidentiell information skall gälla även efter Avtalets upphörande. Smart Retur har dock rätt att kopiera, delge och ge sådan information till tredje part om detta är nödvändigt för att uppnå Avtalets syfte eller för att få arbete utfört av underleverantör och/eller medhjälpare. Tystnadsplikten gäller inte när upplysningsplikt gäller enligt lagstiftning, föreskrift eller beslut som fattats med godkännande/rättsunderlag i tillämplig lagstiftning.

Immateriella rättigheter av alla slag som en Part var ägare av vid Avtalets ingående och immateriella rättigheter som en Part eventuellt blir ägare av under tiden vid genomförandet av Avtalet, skall fullt ut bli kvar hos vederbörande Part och inte på något sätt användas av den andre Parten utöver det som är nödvändigt för genomförandet av Avtalet.

Smart Returs kundwebb och alla andra verktyg som används av Smart Retur i samband med genomförandet av detta Avtal tillhör Smart Retur och Kunden har ingen rätt att kopiera eller på annat sätt använda hela eller delar av lösningen för något annat syfte än i samband med samarbetet med Smart Retur som en del av detta Avtal.

### 6. Samhällsansvar och etiska riktlinjer

Smart Returs kunder och leverantörer har en viktig inverkan på Smart Returs renommé som en kvalitets- och samhällsmedveten aktör med höga etiska och hållbara standarder. Smart Retur förväntar sig därför att alla samarbetspartner tar sitt sociala och miljömässiga ansvar. Smart Retur-koncernen har därför utarbetat uppförandekod och etiska riktlinjer («Code of Conduct and Ethical Guidelines») enligt vilka Kunden förpliktigar sig att bedriva verksamhet och godkänner som en del av detta Avtal och bifogas som Bilaga 1.

Smart Retur har högt fokus på miljö och omsätter eller köper/säljer inte produkter som kommer från regnskog.

### 7. Integritets- och dataskydd – Databehandlingsavtal

I samband med genomförandet av Avtalet kommer Smart Retur i egenskap av databehandlare att behandla personuppgifter på uppdrag av Kunden som behandlingsansvarig. Rättigheter och förpliktelser mellan Parterna knutna till sådan behandling framgår av databehandlingsavtalet i Bilaga 2.

### 8. Lagstiftning och jurisdiktion

Detta Avtal ska tillämpas och tolkas i enlighet med svensk rätt. Tvist i anledning av detta Avtal ska avgöras av allmän domstol i Sverige med Stockholms tingsrätt som första instans.

## Bilaga 1 Uppförandekod och etiska riktlinjer (Code of Conduct and Ethical Guidelines)

### Smart Retur – Uppförandekod

#### i. Introduktion

Smart Retur strävar efter att bedriva verksamhet på ett ansvarsfullt sätt, att respektera mänskliga rättigheter och arbetsrättigheter, att skydda hälsa, säkerhet och miljö, att förebygga korrupktion och att i allmänhet följa god affärspraxis. Smart Retur har upprättat denna uppförandekod (nedan kallad "CoC") för att göra tydliggöra sin ståndpunkt för sina leverantörer och andra affärspartners ("leverantörerna"). Denna CoC bygger på Etisk handel Norges (IEH:s) principer för hållbart företagande.

Utöver andra kvalitets- och handelsaspekter, kommer Smart Retur att bedöma efterlevnaden av denna CoC vid val av leverantörer. Smart Retur förväntar sig att leverantörerna alltid försöker uppvisa gott omdöme, försiktighet och hänsyn genom att följa de krav och intentioner som anges i CoC. Vidare förväntar sig Smart Retur att leverantörerna är transparenta och bedriver en öppen dialog kring utmaningar de stöter på som en del av sin verksamhet. När denna CoC har kommunicerats till leverantören, ska den betraktas som en avtalshandling mellan Smart Retur och leverantören. Utöver att följa denna CoC, förväntar sig Smart Retur att alla dess leverantörer följer tillämpliga nationella och internationella lagar och standarder.

#### ii. Efterlevnad av denna uppförandekod och förbättringar

Leverantören ska vidta effektiva åtgärder för att säkerställa att dess prestationer enligt denna CoC respekterar mänskliga rättigheter i överensstämmelse med FN:s vägledande principer för företag och mänskliga rättigheter. I detta avseende ska leverantören vidta alla rimliga åtgärder för att undvika, eller på annat sätt hantera eller avhjälpa, inklusive genom att inrätta lämpliga varningsförfaranden, negativ inverkan på de mänskliga rättigheterna (enligt definitionen nedan) som den eller någon av dess dotterbolag, eller tjänsteman, direktör, agent, representant eller anställd hos leverantören eller sådana dotterbolag kan orsaka eller bidra till.

Leverantören ska identifiera risker för kränkningar av mänskliga rättigheter i sin egen leverantörskedja och ska på ett riskbaserat tillvägagångssätt aktivt sträva efter att skydda mänskliga rättigheter i leverantörskedjan. Leverantören ska göra sitt bästa för att använda avtalsklausuler som definierar samma krav och skyldigheter som denna klausul i avtal med sina egna leverantörer.

Leverantören ska omedelbart och skriftligen svara på alla frågor från Smart Retur som är kopplade till dess efterlevnad av de skyldigheter som anges i denna klausul.

Leverantören samtycker till att omgående meddela Smart Retur skriftligen vid upptäckt av fall där den inte uppfyller kraven i denna klausul. I sådana fall ska leverantören omedelbart vidta lämpliga förmildrande åtgärder för att minimera eventuella negativa effekter för Smart Retur och eventuella brott mot mänskliga rättigheter som uppstår till följd av det.

I samband med denna klausul ska följande definition vara gällande:

*"Mänskliga rättigheter"* avser bland annat barnarbete, diskriminering, sexuella trakasserier och våld mot kvinnor, tvångsarbete, hälsa och säkerhet på arbetsplatsen (t.ex. arbetarrelaterade skador och ohälsa), kränkningar av arbetstagares rätt att bilda eller ansluta sig till en fackförening och att förhandla kollektivt, bristande efterlevnad av regler för minimilön och användning av farliga kemikalier.



### iii. Krav på egen praxis

Smart Retur kommer kontinuerligt att arbeta för att förbättra sina policyer och sin praxis för att göra det möjligt för sina leverantörer att kunna uppfylla kraven i CoC. Alla ska motverka alla former av korruption, penningtvätt och bedrägeri. Varken Smart Retur eller någon av dess anställda ska någonsin erbjuda eller ta emot olagliga eller illegala penninggåvor eller andra former av ersättning för att säkerställa affärsrelaterade eller privata fördelar eller fördelar för kunder, agenter eller leverantörer. Vidare ska alla anställda utföra sitt arbete på ett ansvarsfullt sätt och inte delta i metoder som skadar Smart Returs rykte, den bransch de verkar i eller dess aktieägare. Alla anställda ska i sitt dagliga arbete uppvisa lojalitet mot Smart Retur och aktivt sträva efter att utföra allt sitt arbete med integritet, respekt och ärlighet. Smart Retur och dess leverantörer ska undvika partners som verkar i länder som är föremål för internationell bojkott av FN och/eller svenske myndigheter.

### iv. Krav

Etisk handel Norges (IEH) principer för hållbart företagande bygger på FN:s och Internationella arbetsorganisationens grundläggande konventioner och dokument. Nationella lagar ska respekteras, och där lagbestämmelserna och IEH:s etiska handelsprinciper behandlar samma ämne, ska de strängaste bestämmelserna gälla.

#### 1. Tvångsarbete och obligatoriskt arbete (ILO-konventioner nr. 29 och 105)

- 1.1 Det får inte förekomma tvångsarbete, obligatoriskt arbete eller ofrivilligt fängelsearbete.
- 1.2 Arbetstagare ska inte behöva lämna in depositioner eller identitetshandlingar hos sin arbetsgivare och ska stå fria att lämna sin arbetsgivare med rimligt varsel.

#### 2. Föreningsfrihet och rätten till kollektiva förhandlingar (ILO-konventioner nr. 87, 98, 135 och 154)

- 2.1 Arbetstagare ska utan åtskillnad ha rätt att enligt eget val gå med i eller bilda fackföreningar och att förhandla kollektivt. Arbetsgivaren ska inte störa eller förhindra bildandet av fackföreningar eller kollektiva förhandlingar.
- 2.2 Arbetstagarrepresentanter ska inte diskrimineras och ska ha möjlighet att utföra sina uppgifter som representanter på arbetsplatsen.
- 2.3 Om rätten till föreningsfrihet och/eller kollektiva förhandlingar är begränsad enligt lag, ska arbetsgivaren underlätta, och inte hindra, utvecklingen av alternativa former av oberoende och fri arbetarrepresentation, samt förhandlingar.

#### 3. Barnarbete (FN:s konvention om barns rättigheter, ILO-konventioner nr. 138, 182 och 79, och ILO-rekommendation nr. 146)

- 3.1 Minimåldern för arbetstagare ska inte vara lägre än 15 år och överensstämma med i) den nationella minimiåldern för anställning eller ii) åldern för slutförande av obligatorisk utbildning. Den som är högre är gällande. Om den lokala miniminivån är satt till 14 år i enlighet med undantaget för utvecklingsländer enligt ILO-konvention 138, kan denna lägre ålder gälla.
- 3.2 Det ska inte förekomma någon rekrytering av barnarbete, vilket definieras som allt arbete som utförs av ett barn som är yngre än den eller de åldrar som anges ovan.
- 3.3 Ingen person under 18 år får delta i arbete som utgör en risk för deras hälsa, säkerhet eller moral, vilket inkluderar nattarbete.
- 3.4 Policyer och procedurer för motverkande av barnarbete som är förbjudet enligt ILO:s konventioner nr. 138 och 182, ska upprättas, dokumenteras och kommuniceras till personal och andra berörda parter. Lämpligt stöd ska ges för att sådana barn ska kunna delta i och fullfölja obligatorisk utbildning.



#### **4. Diskriminering (ILO-konventioner nr. 100 och 111 och FN:s konvention om diskriminering av kvinnor)**

- 4.1 Det får inte förekomma någon diskriminering på arbetsplatsen i samband med anställning, ersättning, tillgång till utbildning, befordran, uppsägning eller pensionering baserat på etnisk bakgrund, kast, religion, ålder, funktionshinder, kön, civilstånd, sexuell läggning, medlemskap i fackförening eller politisk tillhörighet.
- 4.2 Åtgärder ska vidtas för att skydda arbetstagare från sexuellt påträngande, hotfulla, kränkande eller exploaterande beteende och från diskriminering eller uppsägning av anställning på oförsvarliga grunder, t.ex. äktenskap, graviditet, föräldraskap eller HIV-status.

#### **5. Hård eller omänsklig behandling**

- 1.1 Fysisk misshandel eller bestraffning, eller hot om fysisk misshandel, sexuella eller andra trakasserier och verbala övergrepp, samt andra former av hot, är förbjudna.

#### **6. Hälsa och säkerhet (ILO-konvention nr. 155 och ILO-rekommendation nr. 164)**

- 6.1 Arbetsmiljön ska vara säker och hygienisk, vilket ska baseras på rådande kunskap om branschen och om eventuella specifika faror. Farliga kemikalier och andra ämnen ska hanteras med försiktighet. Lämpliga åtgärder ska vidtas för att förhindra olyckor och hälsoskador som uppstår till följd av, är förknippade med eller inträffar under arbetets gång, genom att, så långt det är rimligt och praktiskt möjligt, minimera orsakerna till ofrånkomliga risker i arbetsmiljön.
- 6.2 Arbetstagare ska få regelbunden och dokumenterad hälso- och säkerhetsutbildning, och sådan utbildning ska upprepas för nya eller omplacerade arbetstagare.
- 6.3 Tillgång till rena toaletter och dricksvatten och, om så är lämpligt, sanitära utrymmen för förvaring av livsmedel ska tillhandahållas.
- 6.4 Boende, där sådant tillhandahålls, ska vara rent, säkert och tillräckligt ventilerat och ska ha tillgång till rena toaletter och dricksvatten.

#### **7. Lön (ILO-konventions nr. 131)**

- 7.1 Löner och förmåner som betalas ut för en standardarbetsvecka ska åtminstone uppfylla nationella lagstadgade standarder eller industristandarder, beroende på vilken som är högre. Lönerna ska alltid vara tillräckliga för att tillgodose grundläggande behov, inklusive en viss marginal.
- 7.2 Alla arbetstagare ska förses med ett skriftligt och begripligt kontrakt som beskriver deras lönevillkor och betalningssätt innan de påbörjar sin anställning.
- 7.3 Löneavdrag som en form av disciplinär åtgärd ska inte tillåtas.

#### **8. Arbetstid (ILO-konventioner nr. 1 och 14)**

- 8.1 Arbetstiden ska uppfylla kraven i nationella lagar och industristandarder och inte överstiga rådande internationella standarder. Veckoarbetstiden ska inte regelbundet överstiga 48 timmar.
- 8.2 Arbetstagare ska ges minst en ledig dag för varje sjudagarsperiod med arbete.
- 8.3 Övertid ska vara begränsat och frivilligt. Den rekommenderade maximala övertiden är 12 timmar per vecka, vilket innebär att den totala arbetsveckan, inklusive övertid, inte ska överstiga 60 timmar. Undantag från detta godtas när det regleras av ett kollektivavtal.
- 8.4 Arbetstagare ska alltid erhålla övertidsersättning för alla arbetade timmar som går utöver den normala arbetstiden (se 8.1 ovan), och den ska minst vara i enlighet med relevant lagstiftning.

#### **9. Tillsvidareanställning**

- 9.1 Skyldigheter gentemot anställda enligt internationella konventioner, nationella lagar och förordningar i samband med tillsvidareanställning ska inte undvikas genom användning av



korttidskontrakt (såsom kontraktanställning, tillfälligt arbete eller dagarbete), underleverantörer eller andra arbetsförhållanden.

9.2 Alla arbetstagare har rätt till ett anställningsavtal på ett språk som de förstår.

9.3 Varaktighet och innehåll för praktikantprogram ska definieras tydligt.

#### **10. Marginaliserade befolkningsgrupper**

10.1 Tillverkning och användning av naturresurser ska inte bidra till förstörelsen och/eller försämringen av resurserna och inkomstbasen för marginaliserade befolkningsgrupper, till exempel genom att göra anspråk på stora landområden, användningen av vatten eller andra naturresurser som dessa befolkningsgrupper är beroende av.

#### **11. Miljö**

11.1 Åtgärder för att minimera negativa effekter på människors hälsa och miljön ska vidtas inom hela värdekedjan. Detta inkluderar att minimera föroreningar, bidra till en effektiv och hållbar användning av resurser, inklusive energi och vatten, och att minimera utsläpp av växthusgaser under tillverkning och transport. Närmiljön på produktionsplatsen ska inte exploateras eller försämrats.

11.2 Nationella och internationella miljölagar och miljöföreskrifter ska respekteras och relevanta utsläppstillstånd ska erhållas.

11.3 För att följa EU:s timmerförordning 995/2010 måste leverantörer av timmer-, pappers- och pappersmasseprodukter säkerställa att deras produktion och leveranser följer relevant lagstiftning och att kontrollerade produkter som består av timmer, massa, papper eller derivat därav inte kommer från:

- Skogsområden där traditionella eller medborgerliga rättigheter inte respekteras.
- Skogar med högt bevarandevärde (HCVF:er)
- Naturskogar eller torvmarker som röjts för omvandling till plantager (t.ex. eukalyptus, akacia) eller annan användning (t.ex. palmolja, sojaböner).
- Genetiskt modifierade träd – genetisk modifiering gör det möjligt att modifiera trädens egenskaper genom att i deras gener införa genetiskt material från ett annat träd av samma eller annan art, eller från en annan levande organism.
- Arter som listas på IUCN:s (Internationella naturvårdsunionen) rödlista som sårbara (VU), hotade (EN) och kritiskt hotade (CR) eller arter listade av CITES (Konventionen om internationell handel med utrotningshotade arter av vilda djur och växter), såvida de inte är FSC-certifierade.

#### **12. Korruption**

12.1 Korruption accepteras inte i någon form, inklusive mutor, utpressning, bestickning och otillbörliga privata eller professionella förmåner till kunder, agenter, entreprenörer, leverantörer eller anställda hos någon sådan part eller regeringstjänstemän.

#### **13. Leverantörens ledningssystem**

Ledningssystem utgör en central del i implementeringen av etiska riktlinjer. Smart Retur betonar vikten av att leverantören har system på plats som stödjer implementeringen av dessa.

Förväntningarna är som följer:

- Leverantören ska utse en ansvarig person, som är central inom organisationen, för implementeringen av de etiska riktlinjerna inom sitt företag.
- Leverantören ska göra riktlinjerna kända inom alla relevanta delar av sin organisation.



- Leverantören ska inhämta samtycke från Smart Retur innan produktionen eller delar av produktionen läggs ut på en underleverantör/entreprenör, om detta inte har avtalats i förväg.
- Leverantören ska kunna förklara var varor beställda av Smart Retur tillverkas.

## Bilaga 2 Databehandlingsavtal

Dessa standardmässiga villkor (Villkoren) har avtalats i enlighet med artikel 28, nummer 3, i Europaparlamentets och Rådets förordning 2016/679 (Dataskyddsförordningen) med hänsyn till databehandlaren behandling av personuppgifter och tillämpas mellan Smart Retur Sverige AB («databehandlaren») och Kunden («den behandlingsansvarige») som har lagt Beställning på Smart Returs webbsidor (Webbsidorna).

Villkoren har avtalats med avseende på att följa Dataskyddsförordningen och säkerställa skydd för fysiska personers grundläggande rättigheter och friheter.

### 1. Inledning

- (1) Dessa Villkor fastställer den behandlingsansvariges och databehandlaren rättigheter och förpliktelser när databehandlaren utför behandling av personuppgifter på uppdrag av den behandlingsansvarige.
- (2) Dessa Villkor är utformade för att säkerställa parternas regelefterlevnad gällande artikel 28, nummer 3, i Europaparlamentets och Rådets förordning (EU) 2016/679 från den 27 april 2016 om skydd av fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om fritt utbyte av sådana upplysningar samt om annullering av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).
- (3) I samband med den behandlingsansvariges (Kundens) bruk av Smart Returs webbaserade kundsystem, behandlar databehandlaren personuppgifter på uppdrag av den behandlingsansvarige i överensstämmelse med dessa Villkor.
- (4) Villkoren har företräde i förhållande till eventuella motsvarande bestämmelser i andra avtal mellan parterna.
- (5) Det finns fyra bilagor till dessa Villkor och bilagorna utgör en integrerad del av Villkoren.
- (6) Bilaga A innehåller närmare upplysningar om behandlingen av personuppgifter, inklusive om behandlingens syfte och art, typ av personuppgifter, kategorierna av registrerade och behandlingens varaktighet.
- (7) Bilaga B innehåller den behandlingsansvariges villkor för databehandlaren bruk av tredje parts databehandlaren (underleverantören) och en förteckning över tredje parts databehandlare (underleverantörer) som den behandlingsansvarige har godkänt.
- (8) Bilaga C innehåller den behandlingsansvariges instruktioner när det gäller databehandlaren behandling av personuppgifter, en beskrivning av de säkerhetsåtgärder som databehandlaren som minimum skall genomföra och hur granskningar och revisioner av databehandlaren och eventuella tredje parts databehandlare (underleverantörer) skall utföras.





- (9) Bilaga D innehåller bestämmelser om andra aktiviteter som inte omfattas av Villkoren.
- (10) Villkoren med tillhörande bilaga skall lagras skriftligt, inklusive elektroniskt, av bägge parter.
- (11) Dessa Villkor fritar inte databehandlaren från förpliktelser som databehandlaren är ålagd att fullgöra och uppfylla enligt Dataskyddsförordningen eller annan lagstiftning.

## **2. Den behandlingsansvariges rättigheter och förpliktelser**

- (1) Den behandlingsansvarige är ansvarig för att säkerställa att behandlingen av personuppgifter sker i överensstämmelse med Dataskyddsförordningen (se Dataskyddsförordningens artikel 24), gällande dataskyddsbestämmelser i unionsrätten (EU-rätten) eller medlemsstaternas nationella rätt och dessa Villkor.
- (2) Den behandlingsansvarige har rättighet och förpliktelse att bestämma syftet med behandlingen av personuppgifter och vilka medel som skall användas.
- (3) Den behandlingsansvarige är bland annat ansvarig för att säkerställa att det föreligger ett behandlingsunderlag för behandlingen av personuppgifter som databehandlaren blir instruerad att göra.

## **3. Databehandlaren agerar enligt instruktioner**

- (1) Databehandlaren skall endast behandla personuppgifter enligt dokumenterade instruktioner från den behandlingsansvarige, såvida inget annat krävs av unionsrätten (EU-rätten) eller medlemsstaternas nationella rättssystem som databehandlaren omfattas av. Dessa instruktioner skall vara specificerade i bilaga A och C. Efterföljande instruktioner kan även ges av den behandlingsansvarige medan det sker behandling av personuppgifter, men instruktionerna skall alltid vara dokumenterade och lagras skriftligt, inklusive elektroniskt, tillsammans med dessa Villkor.
- (2) Databehandlaren skall omgående meddela den behandlingsansvarige om en instruktion från den behandlingsansvarige, enligt databehandlarens åsikt, strider mot Dataskyddsförordningen eller gällande dataskyddsbestämmelser i EU-rättssystemet eller medlemsstaternas nationella rättssystem.

## **4. Konfidentialitet och sekretess**

- (1) Databehandlaren kan bara ge åtkomst till personuppgifter som behandlas på uppdrag av den behandlingsansvarige till personer som lyder under databehandlarens instruktionsmyndighet som har förpliktigt sig till konfidentialitet, sekretess eller omfattas av en tillämplig lagstadgad tystnadsplikt och endast i den omfattning som är nödvändig. Förteckningen över personer som har fått åtkomst skall genomgå fortlöpande. Mot bakgrund av en sådan genomgång kan åtkomsten till personuppgifter stängas, om den inte längre är nödvändig, och personuppgifterna skall därefter inte längre vara tillgängliga för dessa personer.
- (2) Databehandlaren skall efter anmodan från den behandlingsansvarige kunna påvisa att de aktuella personerna som lyder under databehandlarens instruktionsmyndighet omfattas av ovan nämnda tystnadsplikt.

## **5. Säkerhet vid databehandlingen**

- (1) Dataskyddsförordningen, artikel 32, fastslår att, emedan det tas hänsyn till den tekniska utvecklingen, genomförandekostnaderna och behandlingens art, omfattning, syfte och



sammanhang som den utförs i, samt riskerna av varierande sannolikhets- och allvarlighetsgrad för fysiska personers rättigheter och friheter, så skall den behandlingsansvarige och databehandlaren vidta anpassade tekniska och organisatoriska åtgärder för att uppnå en säkerhetsnivå som är anpassad med hänsyn till risktagandet.

Den behandlingsansvarige skall utvärdera riskerna för fysiska personers rättigheter och friheter som behandlingen utgör och vidta åtgärder för att bemöta dessa risker. Beroende på relevans kan åtgärderna omfatta:

- (a) pseudonymisering och kryptering av personuppgifter
  - (b) förmåga att säkerställa varaktig konfidentialitet, sekretess, integritet, tillgänglighet och robusthet i behandlingssystemen och -tjänsterna.
  - (c) förmåga att upprätthålla tillgängligheten och åtkomsten till personuppgifter i rätt tid om det uppstår en fysisk eller teknisk händelse och incident
  - (d) en process för regelmässig testning, analysering och utvärdering av hur effektiva behandlingens tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder är.
- (2) Enligt Dataskyddsförordningen, artikel 32, skall databehandlaren - oberoende av den behandlingsansvarige - även utvärdera risken för fysiska personers rättigheter och friheter som behandlingen utgör och vidta åtgärder för att bemöta dessa risker. Med avseende på denna utvärdering skall den behandlingsansvarige tillgängliggöra nödvändig information för databehandlaren som gör det möjligt för vederbörande att identifiera och utvärdera sådana risker.
- (3) Databehandlaren skall även bistå den behandlingsansvarige med att fullgöra och uppfylla den behandlingsansvariges förpliktelser enligt Dataskyddsförordningen, artikel 32, genom bland annat att tillgängliggöra för den behandlingsansvarige nödvändig information om de tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärderna som databehandlaren redan har vidtagit i enlighet med Dataskyddsförordningen, artikel 32 samt all annan information som är nödvändig för att den behandlingsansvarige skall kunna fullgöra och uppfylla sina förpliktelser enligt Dataskyddsförordningen, artikel 32.

Om motåtgärderna gällande de identifierade riskerna – enligt och utifrån den behandlingsansvariges utvärdering – kräver att det vidtas ytterligare åtgärder än det som databehandlaren redan har genomfört, så skall den behandlingsansvarige ange dessa åtgärder i bilaga C.

## **6. Anlitande av tredje parts databehandlare (underleverantörer)**

- (1) Databehandlaren skall uppfylla villkoren som har fastställts i Dataskyddsförordningen, artikel 28, nummer 2 och nummer 4, för att kunna anlita en annan databehandlare (en tredje parts databehandlare; underleverantör).
- (2) Databehandlaren får således inte anlita en tredje parts databehandlare (underleverantör) för att uppfylla Villkoren utan att på förhand ha inhämtat ett allmänt skriftligt godkännande från den behandlingsansvarige.



(3) Databehandlaren har den behandlingsansvariges allmänna godkännande att anlita tredje parts databehandlare (underleverantörer). Databehandlaren skall skriftligen underrätta, genom föregående meddelande minst en månad i förväg, den behandlingsansvarige om eventuella ändringar som gäller tillsättning eller utbyte av tredje parts databehandlare (underleverantör) och därmed ge den behandlingsansvarige möjlighet att motsätta sig sådana ändringar innan den (eller de) beskrivna tredje parts databehandlaren/databehandlare (underleverantören/underleverantörer) anlitas.

(4) När databehandlaren anlitar en tredje parts databehandlare (underleverantör) att utföra specifika behandlingsaktiviteter på uppdrag av den behandlingsansvarige, så skall underleverantören åläggas samma förpliktelser med hänsyn till skydd av personuppgifter som är fastställda i dessa Villkor, med hjälp av ett avtal eller annat juridiskt dokument i enlighet med unionsrätten (EU-rätten) eller medlemsstaternas nationella rätt, där det särskilt ges tillräckliga garantier för att det kommer att genomföras tekniska och organisatoriska åtgärder som säkerställer att databehandlingen uppfyller kraven i denna förordning.

Databehandlaren är därför ansvarig för att kräva att tredje parts databehandlaren (underleverantören) som minimum uppfyller databehandlarens förpliktelser enligt dessa Villkor och Dataskyddsförordningen.

(5) En kopia av ett sådant tredje parts databehandlaravtal (underleverantörsavtal) och eventuella efterföljande ändringar skall - vid den behandlingsansvariges anmodan - skickas till den behandlingsansvarige, som på detta sätt har möjlighet att säkerställa att tredje parts databehandlaren (underleverantören) är ålagd samma förpliktelser med hänsyn till skydd av personuppgifter som fastställts i dessa Villkor. Kommersiella bestämmelser som inte påverkar det integritetsrättsliga innehållet i tredje parts databehandlaravtalet (underleverantörsavtalet), omfattas inte av kravet på kopia till den behandlingsansvarige.

(6) Databehandlaren skall i tredje parts databehandlaravtalet (underleverantörsavtalet) inkludera den behandlingsansvarige som förmånstagande tredje part i det fall databehandlaren skulle gå i konkurs, så att den behandlingsansvarige kan träda in och överta databehandlarens rättigheter och göra dem gällande gentemot tredje parts databehandlare (underleverantör), vilket exempelvis ger den behandlingsansvarige möjlighet att instruera tredje parts databehandlaren (underleverantören) om att radera eller återföra personuppgifterna.

(7) Om databehandlaren inte uppfyller sina integritetsförpliktelser blir databehandlaren till fullo ansvarig gentemot den behandlingsansvarige när det gäller uppfyllandet av tredje parts databehandlarens (underleverantörens) förpliktelser. Detta påverkar inte de registrerades rättigheter enligt Dataskyddsförordningen - särskilt de som fastställts i artikel 79 och 82 - gentemot den behandlingsansvarige och databehandlaren, inklusive tredje parts databehandlaren (underleverantören).

## **7. Överföring till tredjeland eller internationella organisationer**

(1) Databehandlaren kan endast överföra personuppgifter till tredjeland eller internationella organisationer efter dokumenterade instruktioner från den behandlingsansvarige och sådan överföring skall alltid ske i överensstämmelse med Dataskyddsförordningen, kapitel V.

(2) Om överföring av personuppgifter till tredjeland eller internationella organisationer, som databehandlaren inte blivit instruerad att genomföra av den behandlingsansvarige, krävs i



enlighet med unionsrätten (EU-rätten) eller medlemsstaternas nationella rätt som databehandlaren omfattas av, skall databehandlaren underrätta den behandlingsansvarige om nämnda rättsliga krav innan behandlingen, såvida inte denna rätt med hänsyn till viktiga allmänna intressen förbjuder en sådan underrättelse.

- (3) Utan dokumenterade instruktioner från den behandlingsansvarige kan databehandlaren inom ramen för dessa Villkor, således inte:
  - (a) överföra personuppgifter till en behandlingsansvarig eller databehandlare i ett tredjeland eller en internationell organisation
  - (b) överlåta behandling av personuppgifter till en tredje parts databehandlare (underleverantör) i ett tredjeland
  - (c) behandla personuppgifterna i ett tredjeland
- (4) Den behandlingsansvariges instruktioner när det gäller överföring av personuppgifter till ett tredjeland, inklusive det eventuella överföringsunderlaget i Dataskyddsförordningen, kapitel V, på vilket överföringen är baserat, skall anges i bilaga C.6.
- (5) Dessa Villkor skall inte förväxlas med standardmässiga dataskyddsbestämmelser som avhandlats i Dataskyddsförordningen, artikel 46, nummer 2, bokstav c och d, och dessa Villkor kan inte utgöra ett underlag för överföring av personuppgifter inom ramen för Dataskyddsförordningen, kapitel V.

## **8. Assistans till den behandlingsansvarige**

- (1) Databehandlaren assisterar och bistår, emedan det tas hänsyn till behandlingens art och i den grad det är möjligt, med hjälp av anpassade tekniska och organisatoriska åtgärder, den behandlingsansvarige med att uppfylla vederbörandes förpliktelse att svara på förfrågningar som den registrerade inkommer med när det gäller att utöva sina rättigheter som fastställts i Dataskyddsförordningen, kapitel III.

Detta innebär att databehandlaren, så långt det är möjligt, skall assistera och bistå den behandlingsansvarige gällande den behandlingsansvariges regelefterlevnad avseende:

- (a) upplysningsplikten vid insamling av personuppgifter från den registrerade
- (b) upplysningsplikten om personuppgifter inte har samlats in från den registrerade
- (c) den registrerades rätt till insyn
- (d) rätten till korrigerering
- (e) rätten till radering («rätten att bli bortglömd»)
- (f) rätten till begränsning av behandling
- (g) meddelande- och upplysningsplikten i samband med korrigerering eller radering av personuppgifter eller begränsning av behandling
- (h) rätten till dataportabilitet



- (i) rätten att göra invändningar/protестera
  - (j) rätten att inte vara ett föremål för ett avgörande som uteslutande är baserat på automatisk behandling, inklusive profilering
- (2) Utöver databehandlaren förpliktelse att assistera och bistå den behandlingsansvarige i enlighet med Villkoren 6.3., bistår databehandlaren även, emedan det tas hänsyn till behandlingens art och den information som finns tillgänglig för databehandlaren, den behandlingsansvarige med:
- (a) den behandlingsansvariges förpliktelse vid brott mot dataskyddssäkerheten utan onödigt dröjsmål och när det är möjligt, senast 72 timmar efter att ha fått kännedom om det, anmäla brottet mot dataskyddssäkerheten till behörig tillsynsmyndighet, norska dataskyddsmyndigheten Datatilsynet, såvida brottet sannolikt inte kommer att medföra en risk för fysiska personers rättigheter och friheter
  - (b) den behandlingsansvariges förpliktelse utan onödigt dröjsmål att underrätta den registrerade om brottet mot dataskyddssäkerheten när det är sannolikt att brottet kommer att medföra en hög risk för fysiska personers rättigheter och friheter
  - (c) den behandlingsansvariges förpliktelse att innan behandling göra en utvärdering av vilka konsekvenser den planerade behandlingen kommer att ha för dataskyddet och dataskyddssäkerheten (utvärdering av dataskyddskonsekvenser)
  - (d) den behandlingsansvariges förpliktelse att rådfråga behörig tillsynsmyndighet, norska dataskyddsmyndigheten Datatilsynet, innan behandlingen om en utvärdering av dataskyddskonsekvenser visar att behandlingen kommer att medföra en hög risk om den behandlingsansvarige inte vidtar åtgärd för att reducera risken.
- (3) Parterna skall i bilaga C uppge de anpassade tekniska och organisatoriska åtgärderna genom vilka databehandlaren skall assistera och bistå den behandlingsansvarige samt omfattningen och utsträckningen av den erforderliga assistansen. Detta gäller för förpliktelserna som följer av Villkoren 9.1. och 9.2.

## **9. Underrättelse om brott mot dataskyddssäkerheten**

- (1) Vid brott mot dataskyddssäkerheten skall databehandlaren underrätta den behandlingsansvarige om brottet utan onödigt dröjsmål efter att ha fått kännedom om det.
- (2) Databehandlaren meddelande och underrättelse till den behandlingsansvarige skall om möjligt ske inom 48 timmar efter att databehandlaren har fått kännedom om brottet mot dataskyddssäkerheten, så att den behandlingsansvarige kan uppfylla sin förpliktelse att anmäla brottet till behörig tillsynsmyndighet, jfr. Dataskyddsförordningen, artikel 33.
- (3) I överensstämmelse med Villkor 9, nummer 2, bokstav a, skall databehandlaren assistera och bistå den behandlingsansvarige med att anmäla brottet till behörig tillsynsmyndighet. Det innebär att databehandlaren skall assistera och bistå med att anskaffa information som anges nedan, som enligt Dataskyddsförordningen, artikel 33, nummer 3, skall framgå av den behandlingsansvariges meddelande av brottet till behörig tillsynsmyndighet:



- (a) arten av brottet mot dataskyddssäkerheten, inklusive, när det är möjligt, kategorierna av och ungefärligt antal registrerade som är berörda, och kategorierna av och ungefärligt antal registreringar av personuppgifter som är berörda.
  - (b) de sannolika konsekvenser av brottet mot dataskyddssäkerheten
  - (c) de åtgärder som den behandlingsansvarige har vidtagit eller föreslår att vidta för att hantera brottet mot dataskyddssäkerheten, inklusive, om det är relevant, åtgärder för att reducera eventuella skadeverkningar till följd av brottet.
- (4) Parterna skall i bilaga C ange all information som databehandlaren skall anskaffa när vederbörande assisterar och bistår den behandlingsansvarige med att anmäla brott mot dataskyddssäkerheten till behörig tillsynsmyndighet.

## 10. Radering och retur av uppgifter

- (1) Vid upphörande av databehandlingstjänsterna skall databehandlaren radera samtliga personuppgifter som har behandlats på uppdrag av den behandlingsansvarige och bekräfta inför den behandlingsansvarige att uppgifterna har raderats, såvida inte unionsrätten (EU-rätten) eller medlemsstaternas nationella rätt kräver lagring av personuppgifterna.
- (2) Följande regler i unionsrätten (EU-rätten) eller medlemsstaternas nationella rätt som databehandlaren omfattas av, kräver lagring av personuppgifterna efter att databehandlingstjänsterna har upphört:
- (a) Personuppgifterna som hämtats in via formuläret som hör till beställningen av tjänsterna kommer att förvaras i 5 år efter utgång av innevarande räkenskapsår, jfr. Lagstiftning om bokföring från den 19 november 2004, om avtal ingås.

Databehandlaren förpliktigar sig att uteslutande behandla personuppgifterna till de syften (det syfte), med den varaktighet och inom ramen för de villkor som dessa regler fastställer.

## 11. Revision, inklusive inspektion

- (1) Databehandlaren skall för den behandlingsansvarige tillgängliggöra all information som är nödvändig för att påvisa regelefterlevnad gällande förpliktelseerna enligt Dataskyddsförordningen, artikel 28 och dessa Villkor. Vidare skall databehandlaren möjliggöra och bidra till revisioner, inklusive inspektioner, som utförs av den behandlingsansvarige eller en annan revisor som är bemyndigad av den behandlingsansvarige.
- (2) Proceduren för den behandlingsansvariges revisioner, inklusive inspektioner, av databehandlaren och tredje parts databehandlaren (underleverantören) finns specificerade i bilaga C.7 och C.8.
- (3) Databehandlaren förpliktigar sig att ge tillsynsmyndigheterna, som enligt gällande lagstiftning har åtkomst till den behandlingsansvariges eller databehandlarens lokaler, eller representanter som företräder sådana tillsynsmyndigheter, åtkomst till databehandlarens fysiska lokaler vid presentation av behörig legitimation.

## 12. Parternas avtal om övriga förhållanden

Parterna kan avtala om övriga bestämmelser som gäller databehandlingstjänster, exempelvis ersättningsansvar, så länge dessa övriga bestämmelser inte direkt eller indirekt strider mot



dessa Villkor eller är till skada för den registrerades grundläggande rättigheter och friheter och skyddet som följer av Dataskyddsförordningen.

### **13. Avtalsvilkorens ikraftträdande och upphörande**

Bägge parter kan kräva omförhandling av Villkoren, om lagändringar eller oegentligheter i Villkoren ger orsak till detta. Villkoren gäller så länge databehandlingstjänsterna varar. Under denna period kan Villkoren inte sägas upp, såvida parterna inte avtalar om andra villkor som reglerar leverans av databehandlingstjänsterna. Om leveransen av databehandlingstjänsterna upphör, och personuppgifterna raderats eller returnerats till den behandlingsansvarige i överensstämmelse med Villkoren i 11.1 och bilaga C.4, kan Villkoren sägas upp med skriftligt föregående meddelande från bägge parter.



## Bilaga A Upplysningar om behandlingen

### A.1. Syftet med databehandlarens behandling av personuppgifter på uppdrag av den behandlingsansvarige är:

Syftet med behandlingen av personuppgifterna på uppdrag av den behandlingsansvarige är att möjliggöra leverans av tjänster i avtalet knutet till köp, försäljning och reparation av träpallar, som förutsätter att den behandlingsansvarige (Kunden) registrerar kontaktinformation och bankuppgifter.

### A.2. Databehandlarens behandling av personuppgifter på uppdrag av den behandlingsansvarige skall primärt handla om (behandlingens art):

Kunden (vid sina enheter och butiker) kommer att genomföra alla beställningar knutna till leverans och hämtning med transport direkt i sitt webbaserade Smart Retur-kundsystem. I förbindelse med dessa beställningar kommer Smart Retur att behandla personuppgifter om kunden, på uppdrag av kunden, för att kunna genomföra beställningarna. Smart Retur är därmed databehandlare och behandlar personuppgifter på uppdrag av Kunden.

### A.3. Behandlingen omfattar följande typer av personuppgifter om de registrerade:

Postadress, bankkonto, telefonnummer, e-postadress, namn på kontaktperson och företagsnamn (ENK).

### A.4. Behandlingen omfattar följande kategorier av registrerade:

Anställda, tidigare anställda, leverantörer, anställda i samarbetande firma och verksamheter.

### A.5. Databehandlarens behandling av personuppgifter på uppdrag av den behandlingsansvarige kan börja efter att Villkoren har trätt i kraft. Behandlingen har följande varaktighet:

Avtalet gäller så länge databehandlare behandlar personuppgifter på uppdrag av den behandlingsansvarige. Om den behandlingsansvarige (Kunden) avslutar avtalsförhållandet eller raderar uppgifter, kan behandlingen komma att upphöra, med undantag för behandling som är nödvändig i enlighet med Villkor 10 (2).

## Bilaga B Utgård

## Bilaga C Instruktioner för behandling av personuppgifter

### C.1. Behandlingens föremål/Instruktioner för behandlingen

Databehandlarens behandling av personuppgifter på uppdrag av den behandlingsansvarige sker genom att databehandlaren utför följande:

Genom avtalet för köp och försäljning, samt reparation av träpallar, behandlar Smart Retur kontaktinformation och betalningsinformation om och på uppdrag av den behandlingsansvarige (Kunden) för att kunna leverera tjänsten i enlighet med avtalet.

### C.2. Informationssäkerhet

Säkerhetsnivån skall återspegla:

Behandlingen omfattar inga känsliga personuppgifter. Det finns därför inget behov av att det etableras en «hög» säkerhetsnivå. Databehandlaren skall behandla personuppgifterna i enlighet med den säkerhetsnivå som är sedvanlig praxis i branschen.

Databehandlaren har hädanefter rättighet och förpliktelse att fatta beslut om vilka tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som skall vidtas för att etablera den nödvändiga (och avtalade) säkerhetsnivån.

Databehandlaren skall dock - under alla omständigheter och som ett minimum - vidta följande åtgärder, som har avtalats med den behandlingsansvarige:





Smart Retur skall föra protokoll (logg) över behandlingsaktiviteter som Smart Retur utför på uppdrag av den Behandlingsansvarige, som skall innehålla minimum den information som föreskrivs enligt Dataskyddsförordningen, artikel 30. Behandlingsansvarig kan när som helst kräva insyn i protokoll.

Smart Retur skall tillgängliggöra för Behandlingsansvarig all information som är nödvändig för att påvisa att förpliktelseerna som fastställts i DB har uppfyllts samt möjliggöra och bidra till revisioner, inklusive inspektioner, som genomförs av Behandlingsansvarig eller en annan inspektör med fullmakt från Behandlingsansvarig. Detta omfattar även att ge åtkomst till säkerhetsdokumentation. Behandlingsansvarig har själv det direkta ansvaret gentemot aktuella tillsynsmyndigheter.

### C.3 Assistans till den behandlingsansvarige

Databehandlaren skall i den grad det är möjligt - i den nedanstående beskrivna omfattning och utsträckning - assistera och bistå den behandlingsansvarige i enlighet med Villkoren 9.1 och 9.2 genom att vidta följande tekniska och organisatoriska åtgärder:

Databehandlaren skall assistera och bistå den behandlingsansvarige i den omfattning/utsträckning som kan krävas enligt Dataskyddsförordningens bestämmelser.

### C.4 Lagringsperiod/Raderingsprocedurer

Personuppgifter lagras så länge personuppgifterna behandlas på uppdrag av den behandlingsansvarige, varefter de raderas automatiskt av databehandlaren.

Vid upphörandet av databehandlingstjänsterna skall databehandlaren antingen radera eller återföra personuppgifterna i överensstämmelse med Villkoren 11.1, såvida inte den behandlingsansvarige - efter att Villkoren undertecknats - har ändrat den behandlingsansvariges ursprungliga val. Sådana ändringar skall vara dokumenterade och sparas skriftligen, inklusive elektroniskt, tillsammans med Villkoren.»

### C.5 Lokalisering för behandling

Behandling av personuppgifter som omfattas av Villkoren får inte, utan den behandlingsansvariges skriftliga förhandsgodkännande, äga rum på andra platser än följande:

Agnitio AS  
Jotunvegen 1  
6884 ØVRE ÅRDAL  
Norway

Upon entry into force of the Terms, the data controller shall approve the use of the following sub-processors:

Name	Org. no.	Address	Description of processing
Accigo AS	917441499	Dronning Eufemias gate 6A, 0191 Oslo Norway	IT supplier and support function
Agnitio AS	983089771	Jotunvegen 1 6884 ØVRE ÅRDAL Norway	Operator

### C.6 Instruktioner för överföring av personuppgifter till tredjeland

Om inte den behandlingsansvarige i Villkoren eller efterföljande ger en dokumenterad instruktion som gäller överföring av personuppgifter till ett tredjeland eller internationell organisation, kan inte databehandlaren, inom ramen för Villkoren, genomföra sådana överföringar.



### **C.7 Procedurer för den behandlingsansvariges revisioner, inklusive inspektioner, av behandlingen av personuppgifter som överlämnats till databehandlaren**

Den behandlingsansvarige eller den behandlingsansvariges representant kan under avtalsperioden utföra en fysisk inspektion av platserna där databehandlaren utför behandling av personuppgifter, inklusive fysiska lokaler samt system som används till och har koppling till behandlingen, för att fastslå att databehandlaren uppfyller regelefterlevnad gällande Dataskyddsförordningen, gällande bestämmelser om skydd av personuppgifter i unionsrätten (EU-rätten) eller medlemsstaternas nationella rätt och Villkoren.

Utöver planerad inspektion, kan den behandlingsansvarige genomföra en inspektion av databehandlaren när parterna anser det vara nödvändigt.

Den behandlingsansvariges eventuella kostnader och utgifter i samband med fysisk inspektion betalas av den behandlingsansvarige själv. Databehandlaren skall dock avsätta de resurser (huvudsakligen den tid) som är nödvändiga för att den behandlingsansvarige skall kunna genomföra sin inspektion.

## **Bilaga D Parternas reglering av övriga förhållanden**

### **D.1 Allmänt - Huvudavtalet**

Huvudavtalet mellan parterna reglerar att kunden beställer varuleveranser av och genom Smart Retur. Kundförhållandet innebär att kunden registrerar en eller flera kundprofiler i Smart Returs programvara och databas för att förvalta avtalsförhållandet i Huvudavtalet. Detta medför registrering av företaget som kund i Smart Returs register, med efterföljande registrering av kundernas representanter med namn, telefonnummer, e-postadress och anknytning till företag/arbetsgivare i databasen.

### **D.2 Ansvarsomfattning - behandling av personuppgifter**

Smart Returs databas i denna programvara finns tillgänglig för samtliga Smart Returs övriga kunder och kundernas utvalda representanter, så att kunder i databasen kan kontakta varandra och avtala om övriga leveranser mellan parterna. Personuppgifterna är även tillgängliga för Smart Returs medarbetare.

Behandlingsansvarig (kunden) är ansvarig för att inneha det juridiska och rättsliga underlaget för att inhämta, behandla, lagra, uppges och vidarebefordra personuppgifterna, inklusive att godkännande finns både internt och externt, där de anställda och övriga, där personuppgifter har uppgetts, accepterar och godkänner behandling av personuppgifter hos Smart Retur. Därutöver har den behandlingsansvarige ansvaret för att kontinuerligt uppdatera personuppgifter och kundprofiler - inklusive aktivera, uppdatera och deaktivera användare allteftersom dessa avslutar anställningsförhållandet, eventuellt inte skall ha en kundprofil i Smart Returs databas av andra orsaker.

Behandlingsansvarig skall omedelbart ge återkoppling om ändringar i kundprofiler. Behandlingsansvarig skall meddela Smart Retur om det föreligger misstanke om, eller om det har upptäckts, ett brott mot ovan nämnda förpliktelser eller Dataskyddsförordningen.

Behandlingsansvarig skall betala alla kostnader som Smart Retur får på grund av missförhållande om missförhållandet beror på förhållanden hos den behandlingsansvarige.

### **D.3 Tystnadsplikt**

Smart Retur har tystnadsplikt gällande personuppgifter som Smart Retur får åtkomst till, inom ramen för Huvudavtalet och behandling av personuppgifterna. Smart Retur skall säkerställa att personer som har auktoriserats att behandla personuppgifterna, har förpliktigt sig att behandla upplysningarna med sekretess eller omfattas av en särskild lagstadgad tystnadsplikt. Denna bestämmelse gäller även efter Huvudavtalets upphörande.

Personuppgifterna delas, som nämnts i punkt D.2, internt mellan Smart Returs kunder i databasen. Smart Retur skall emellertid inte delge och utlämna upplysningar eller information som Smart Retur



behandlar för behandlingsansvarig till andra tredjeparter utan explicit föreläggande från behandlingsansvarig. Meddelanden till Smart Retur som gäller den behandlingsansvarige, skall Smart Retur vidarebefordra till behandlingsansvarig så snabbt som möjligt.

Om Smart Retur är av den uppfattningen att en instruktion från behandlingsansvarig strider mot Dataskyddsförordningen eller annan lagstiftning, så skall Smart Retur omedelbart meddela behandlingsansvarig om detta.