



Disse avtalevilkårene («**Avtalevilkårene**») kommer til anvendelse i forbindelse med at kunder foretar bestilling («**Bestillingen**») av varer eller tjenester på Smart Retur sine hjemmesider www.smartretur.no («**Web-sidene**»). Avtalevilkårene fastsetter Partenes viktigste rettigheter og forpliktelser knyttet til avtalen, og suppleres av kjøpsloven og annen relevant lovgivning. Der Avtalevilkårene avviker fra det som følger av fravikelig lovgivning, skal Avtalevilkårene ha forrang.

1. Partene og Avtalen

Gjennom Bestillingen vil det inngås avtale («**Avtalen**») mellom Smart Retur Norge AS («**Smart Retur**») og kunden («**Kunden**») som består av de opplysningene som Kunden legger inn i Bestillingen (herunder om de produkter og/eller tjenester som ønskes bestilt) og de opplysningene som Smart Retur gir på Web-sidene (herunder blant annet om kvalitet, pris og leveringsbetingelser), samt Vedlegg 1 (Code of Conduct and Ethical Guidelines) og Vedlegg 2 (databehandleravtale) til disse Avtalevilkårene.

Partene i Avtalen vil være:

- (i) Smart Retur - Smart Retur Norge AS, org nr. 894 511 192 og
- (i) Kunden – den juridiske personen som foretar Bestillingen på Web-sidene,

som idet følgende enkeltvis blir benevnt "**Part**" og i fellesskap "**Partene**".

Avtalen vil være bindende for Partene på det tidspunkt Bestillingen er lagt inn på Web-sidene av Kunden og Smart Retur har bekreftet Bestillingen slik dette er beskrevet nedenfor i pkt. 2.

2. Leveringsbetingelser

Smart Retur skal levere varene, herunder delleveranser, til avtalt tid. Hvis ikke annet er særskilt avtalt, så er standard leveringstid to virkedager slik dette er beskrevet nedenfor. Leveringstiden forlenges hvis en forsinkelse skyldes Kunden eller Kundens disposisjoner, eller hvis leveringen forsinkes av forhold som Smart Retur ikke har herredømme over, herunder forsinket levering fra produsent.

I tilknytning til Bestillingen skal følgende rutiner følges av Partene:

- Kunden må legge inn Bestillingen, enten det er levering/salg til Smart Retur eller leveranse/kjøp fra Smart Retur, i Smart Retur sin kundeportal (www.smartretur.no)
- Smart Retur vil bekrefte ordren senest innen 24 timer etter Bestillingen. Bekreftelsen kan sendes på mail, alternativt vil status på ordren til enhver tid finnes i kundeportalen.
- Standard for ledetid leveranse eller henting er to virkedager ved registrering av ordren før kl. 12.00. Raskere leveranse kan utføres mot et ekspressgebyr.
- I de tilfeller hvor kjøpet er av nye produkter som fremskaffes fra produsent, forbeholder Smart Retur seg rett til å re-bekreftede priser og ledetider etter produsentens salgs- og leveringsbetingelser. Kunden må i så fall godkjenne dette før endelig bestilling iverksettes hos produsent.

Smart Retur leverer eventuell dokumentasjon gjennom Smart Returs webbaserte kundeløsning. Mot byggevaresektoren i Norge er også noe dokumentasjon tilgjengelig via løsningen Start Bank.

Smart Retur tilbyr transportløsninger hvis ikke Kunden selv ønsker å stå for dette. Dersom ikke noe er særskilt avtalt så vil det være Smart Retur sine standard priser og transportløsning som gjelder.



3. Priser og betalingsbetingelser

Prisen for varer og tjenester er standard spot-priser gjeldende på leveringsdagen slik disse til enhver tid fremgår av Web-sidene.

Dersom annet ikke er avtalt skriftlig så er prisen eksklusiv transport og eksklusiv mva. samt eventuelle andre offentlige avgifter. For alt kjøp, tjenester og salg gjelder avtalte priser og leveransepriser levert til/fra en av Smart Returs lagerlokasjoner. Avvik kan forekomme ved andre lagre p.g.a. frakttilllegg. Det tas forbehold om prisendringer og endring av leverandør/produkt uten varsel, samt trykkfeil i prislister og annet skriftlig materiell. Paller og lasting utover normal lossing belastes separat.

Dersom ikke annet er avtalt så er standard betalingsbetingelser netto betaling innen 20 dager etter levering til Kunden. Smart Retur fakturerer Kunden løpende dersom ikke annet er avtalt.

Kunden skal betale alle skatter og avgifter, samt alle miljøavgifter (hvis relevant) som pålegges leverte varer. Betaling skal uoppfordret skje i henhold til Smart Returs faktura.

Ved forsinket betaling belastes forsinkelsesrente i henhold til lov av 17. desember 1976 nr. 100 eller lov som trer i stedet for denne. Smart Retur har rett til å kreve gebyr ved puring. Betaling skal finne sted innen forfall, hvis ikke kan Smart Retur iverksette stans i videre leveranser. Betaling anses skjedd når beløpet er mottatt Smart Returs konto. Når det er avtalt delleveranser, kan Smart Retur sende faktura etter hver leveranse.

Innbetalingene skal ikke kunne holdes tilbake, motregnes eller reduseres på grunnlag av klager, reklamasjoner eller motkrav fra Kundens side uten skriftlig forhåndsgodkjenning fra Smart Retur Norge.

4. Leveranse og reklamasjon

Hvis Smart Retur ikke er i stand til å opprettholde avtalt leveringstid eller når forsinkelse fra Smart Returs side anses som sannsynlig, skal Kunden underrettes innen rimelig tid. Smart Retur skal så sant det er mulig, gi beskjed om når leveransen kan påberegnes å finne sted. Hvis Smart Retur ikke foretar levering innen det nye tidspunkt er Kunden berettiget til å heve for enda ikke leverte varer dersom forsinkelsen er vesentlig. Kunden kan ikke påberope seg forsinkelser som grunnlag for ytterligere misligholdsbeføyelser av noe slag, herunder erstatningsansvar overfor Smart Retur Norge.

Bestilte varer som er klare for levering og skaffevarer kan ikke avbestilles av Kunden, og vil bli belastet i sin helhet. Foretar Smart Returs leverandør kansellering av noen art som berører Smart Retur, har Smart Retur tilsvarende rett til kansellering overfor Kunden. Retur av solgte varer aksepteres ikke uten skriftlig avtale mellom Partene. Retur av ubeskadigede, kurante og lagerførte varer kan likevel aksepteres etter følgende kriterier:

Ved mottak av varene skal Kunden omgående undersøke disse på den måten som er vanlig i bransjen, herunder kontrollere at det er overensstemmelse mellom ankomne varer og følgeseddel og i rimelig grad foreta kvalitetskontroll. Eventuelle avvik eller synlige skader skal ved eller uten ugrunnet opphold etter ankomst reklameres til transportør og Smart Retur, der Kunden skriftlig må dokumentere/påvise eventuelle skader og mangler. Kundens reklamasjon skal spesifisere art, omfang og konsekvenser av de påberopte manglene så langt det er mulig. Kunden taper sin rett til å gjøre mangel gjeldende dersom Kunden ikke varsler Smart Retur uten ugrunnet etter at Kunden har oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen.

For mangler som ikke har latt seg avdekke ved mottakskontroll gjelder at Kunden skal reklamere senest 2 måneder etter at Kunden oppdager eller burde ha oppdaget mangelen og under enhver omstendighet før varene tas i bruk. Dersom Kunden ikke reklamerer innen fristen, taper Kunden sin rett til å gjøre mangel gjeldende. Kunden kan uansett ikke gjøre krav gjeldende mot Smart Retur senere enn 1 år etter levering for brukte varer. Ved kjøp av nye varer må krav gjøres ikke senere enn 2 år etter levering.

Dersom det foreligger mangel og det er reklamert rettidig plikter Smart Retur uten ugrunnet opphold og etter eget valg enten å utbedre manglene eller foreta omlevering. Dersom Smart Retur uten



ugrunnet opphold enten utbedrer manglene eller omleverer varene, skal ikke Kunden kunne fremme ytterligere misligholdsbeføyelser av noe slag, herunder erstatningsansvar overfor Smart Retur Norge.

Eventuelle innsigelser knyttet til fakturert pris, rabatt eller andre betingelser, må meddeles Smart Retur raskt og senest 1 uke etter mottak av faktura. Alle fakturaer skal betales innen forfall selv om det er fremmet innsigelser, såfremt ikke annet er skriftlig avtalt med Smart Retur Norge.

Smart Retur er under ingen omstendighet ansvarlig for Kundens indirekte tap eller konsekvenstap, herunder tap knyttet til tingsskader og personskader som Smart Returs produkter måtte forårsake.

5. Konfidensialitet og immaterielle rettigheter

Partene skal ikke overfor tredjemann bekjentgjøre forretningshemmeligheter (herunder informasjon om priser, rabatter og øvrige kommersielle forhold) og tekniske hemmeligheter (samlet benevnt «**Konfidensiell Informasjon**») som utveksles mellom Partene og som Partene og deres respektive ansatte får tilgang til under Avtalen, med mindre den annen Part skriftlig samtykker. Forpliktelsen til ikke å bekjentgjøre Konfidensiell Informasjon skal gjelde også etter at Avtalen er opphørt. Smart Retur har likevel rett til å kopiere, bekjentgjøre og gi slik informasjon til tredjepart dersom dette er nødvendig for å nå Avtalens formål eller for å få utført arbeid av underleverandører og/eller medhjelpere. Taushetsplikten gjelder ikke når opplysningsplikt følger av lov, forskrift eller vedtak truffet med hjemmel i lov.

Immaterielle rettigheter av ethvert slag som en Part var eier av ved inngåelsen av Avtalen og immaterielle rettigheter som en Part eventuelt blir eier av underveis ved gjennomføringen av Avtalen, skal fullt ut forbli hos vedkommende Part og ikke på noen måte benyttes av den annen Part utover det som er nødvendig for gjennomføring av Avtalen.

Smart Retur sin kundeweb og alle andre verktøy som benyttes av Smart Retur i forbindelse med gjennomføring av denne Avtalen tilhører Smart Retur og Kunden har ingen rett til å kopiere eller på annen måte gjøre bruk av hele eller deler av løsningen for noe annet formål enn i forbindelse med samarbeidet med Smart Retur som en del av denne Avtalen.

6. Samfunnsansvar og etiske retningslinjer

Smart Retur sine kunder og leverandører har en viktig innvirkning på Smart Returs renommé som en kvalitets- og samfunnsbevisst aktør med høye etiske og bærekraftige standarder. Smart Retur forventer derfor at alle samarbeidspartnere anerkjenner sitt sosiale og miljømessige ansvar. Smart Retur Gruppen har derfor utarbeidet en «Code of Conduct and Ethical Guidelines» som Kunden forplikter seg til å drive forretning i henhold til og aksepterer som en del av denne Avtalen og er vedlagt som Vedlegg 1.

Smart Retur hør høyt fokus på miljø og omsetter eller forhandler ikke produkter som kommer i fra regnskog.

7. Personvern – databehandleravtale

I forbindelse med gjennomføringen av Avtalen vil Smart Retur som databehandler behandle personopplysninger på vegne av Kunden som behandlingsansvarlig. Rettigheter og forpliktelser mellom Partene knyttet til slik behandling fremgår av databehandleravtalen i Vedlegg 2.

8. Lovvalg og vernetting

Denne Avtalen vil være underlagt og skal tolkes i samsvar med norsk rett og tvister skal avgjøres ved alminnelig domstoler med Oslo tingrett som vernetting.

Vedlegg 1 Code of Conduct and Ethical Guidelines

Smart Retur – etiske retningslinjer

i Innledning

Smart Retur streber etter å drive virksomheten på en ansvarlig måte og respektere menneskerettigheter og arbeidstakerrettigheter, ivareta helse, sikkerhet og miljø, forhindre korrupsjon og generelt følge god forretningsikk. Smart Retur har laget disse etiske retningslinjene for å gjøre det klart overfor leverandører og andre forretningspartnere («leverandører») hvor vi står. Disse etiske retningslinjene er basert på Etisk handel Norges prinsipper for bærekraftig forretningspraksis.

I tillegg til andre kvalitets- og forretningsmessige aspekter vil Smart Retur vurdere samsvar med disse retningslinjene ved valg av leverandører. Smart Retur forventer at leverandørene alltid prøver å utvise god dømmekraft, forsiktighet og omtanke ved å etterleve kravene og intensjonene i de etiske retningslinjene. Videre forventer Smart Retur at leverandørene er transparente og har en åpen dialog om utfordringer de møter som en del av virksomheten sin. Når disse retningslinjene har blitt formidlet til leverandøren, skal de anses som en kontrakt mellom Smart Retur og leverandøren. I tillegg disse retningslinjene forventer Smart Retur at alle leverandører følger gjeldende nasjonale og internasjonale lover og standarder.

ii Etterlevelse av disse retningslinjene og forbedringer

Leverandøren skal sette i verk effektive tiltak for å sikre at leverandøren i sin virksomhet respekterer menneskerettighetene i samsvar med FNs veiledende prinsipper for næringsliv og menneskerettigheter. Dette innebærer at leverandøren skal ta alle rimelige skritt for å unngå, rette opp eller avhjelpe enhver uheldig innvirkning på menneskerettigheter (ifølge definisjonen nedenfor) som leverandøren selv eller tilknyttede selskaper, eller leverandørens egne eller tilknyttede selskapers ledere, direktører, agenter, representanter eller ansatte kan forårsake eller bidra til. Slike skritt kan innbefatte innføring av hensiktsmessige klagemekanismer.

Leverandøren skal påvise fare for menneskerettighetsbrudd i sin egen leverandørkjede og skal ved hjelp av en risikobasert tilnærming aktivt søke å ivareta menneskerettighetene i leverandørkjeden. Leverandøren skal gjøre sitt ytterste for å ta med kontraktsmessige klausuler som setter de samme kravene og forpliktelsene som denne klausulen i avtaler med egne leverandører.

Leverandøren skal umiddelbart, og skriftlig, svare på alle spørsmål fra Smart Retur knyttet til overholdelse av forpliktelsene angitt i denne klausulen.

Leverandøren samtykker i å varsle Smart Retur umiddelbart og skriftlig ved avdekking av ethvert tilfelle der leverandøren ikke overholder denne klausulen. I slike tilfeller skal leverandøren umiddelbart iverksette tilstrekkelige avbøtende tiltak for å minimere enhver uheldig effekt på Smart Retur og ethvert eventuelt brudd på menneskerettighetene leverandøren forårsaker.

I denne klausulen skal følgende definisjon gjelde:

«Brudd på menneskerettigheter» betyr blant annet barnarbeid, diskriminering, seksuell trakassering og vold mot kvinner, tvangsarbeid, fare for helse og sikkerhet på arbeidsplassen (f.eks. arbeiderrelaterte skader og dårlig helse), brudd på arbeidernes rett til å danne eller slutte seg til fagforeninger og forhandle kollektivt, brudd på bestemmelser om minstelønn og bruk av farlige kjemikalier.



iii Krav knyttet til egen praksis

Smart Retur vil arbeide kontinuerlig for å forbedre sine egne retningslinjer og sin egen praksis for å gjøre det mulig for leverandørene å overholde disse retningslinjene. Alle skal motsette seg alle former for korrupsjon, hvitvasking og svindel. Verken Smart Retur eller noen av dets ansatte skal noen gang tilby eller ta imot ulovlige eller urettmessige pengegaver eller andre former for godtgjørelse for å sikre egne forretningsrelaterte eller private fordeler eller fordeler for kunder, agenter eller leverandører. Videre skal alle ansatte utføre sitt arbeid på en ansvarlig måte og ikke ha befatning med praksiser som er skadelige for Smart Returs omdømme, bransjen det opererer i, eller aksjonærene. Alle ansatte skal i det daglige arbeidet vise lojalitet mot Smart Retur og aktivt søke å utføre alt arbeid med integritet, respekt og ærlighet. Smart Retur og dets leverandører skal unngå partnere som opererer i land som er underlagt internasjonal boikott av FN og/eller norske myndigheter.

iv Krav

Etisk Handel Norges prinsipper for bærekraftig forretningspraksis er tuftet på sentrale konvensjoner og dokumenter fra FN og Den internasjonale arbeidsorganisasjonen. Nasjonale lover skal respekteres, og der lovens bestemmelser og Etisk handel Norges prinsipper tar for seg samme tema, skal de strengeste gjelde.

1 Tvangsarbeid og påtvunget arbeid (ILO-konvensjon nr. 29 og 105)

- 1.1 Det skal ikke forekomme tvangsarbeid, slavearbeid eller annet ufrivillig arbeid.
- 1.2 Arbeidstakere skal ikke måtte levere depositum eller identitetspapirer til arbeidsgiveren og skal fritt kunne avslutte arbeidsforholdet med rimelig oppsigelsestid.

2 Foreningsfrihet og rett til kollektive forhandlinger (ILO-konvensjon nr. 87, 98, 135 og 154)

- 2.1 Alle arbeidstakere, uten unntak, skal ha rett til å danne og slutte seg til fagforeninger etter eget valg og til å forhandle kollektivt. Arbeidsgiveren skal ikke blande seg inn i eller hindre kollektive forhandlinger eller fagorganisering.
- 2.2 Fagforeningsrepresentanter skal ikke diskrimineres og skal ha mulighet til å utøve sin virksomhet som representanter på arbeidsplassen.
- 2.3 Der retten til foreningsfrihet og/eller kollektive forhandlinger er begrenset i henhold til loven, skal arbeidsgiveren legge til rette for, og ikke hindre, utviklingen av alternative former for uavhengig og fri organisering og forhandling.

3 Barnearbeid (FN-konvensjon om barnets rettigheter, ILO-konvensjon nr. 138, 182 og 79, og ILO-anbefaling nr. 146)

- 3.1 Minstealderen for arbeidstakere skal ikke være lavere enn 15 år og skal være i overensstemmelse med i) den nasjonale minstealderen for arbeid eller ii) alderen for fullført obligatorisk opplæring, alt etter hvilken som er høyest. Hvis den lokale minstealderen er satt til 14 år i samsvar med unntak for utviklingsland under ILO-konvensjon 138, kan denne lavere alderen gjelde.
- 3.2 Det skal ikke forekomme rekruttering til barnearbeid, definert som arbeid utført av et barn yngre enn alderen spesifisert ovenfor.
- 3.3 Barn under 18 år skal ikke utføre arbeid som er til skade for helsen, sikkerheten eller moralen deres, inkludert nattarbeid.
- 3.4 Retningslinjer og rutiner for utfasing av barnearbeid som er i strid med ILO-konvensjon 138 og 182, skal utarbeides, dokumenteres og formidles til relevante ansatte og andre interessenter. Det skal legges til rette for at barn som omfattes av konvensjonene ovenfor, skal kunne delta i og fullføre obligatorisk skolegang.

4 Diskriminering (ILO-konvensjon nr. 100 og 111 og FN-konvensjonen om diskriminering av kvinner)



- 1.1 Det skal ikke forekomme diskriminering på arbeidsplassen når det gjelder ansettelse, lønn, tilgang til opplæring, forfremmelse, oppsigelse eller pensjon basert på etnisk bakgrunn, kaste, religion, alder, funksjonshemming, kjønn, sivilstand, seksuell legning, fagforeningsmedlemskap eller politisk tilhørighet.
- 1.2 Det skal etableres tiltak for å beskytte arbeidstakere mot seksuelt påtrengende, truende, fornærmende eller utnyttende atferd og mot diskriminering eller oppsigelse av arbeidsforhold på usaklig grunnlag, f.eks. ekteskap, graviditet, barn eller hiv-status.

5 Brutal behandling

- 1.1 Fysisk mishandling eller avstraffelse, eller trusler om fysisk mishandling, er forbudt. Det samme gjelder seksuell eller annen trakassering, andre ydmykninger og trusler.

6 Helse og sikkerhet (ILO-konvensjon nr. 155 og ILO-anbefaling nr. 164)

- 6.1 Arbeidsmiljøet skal være sikkert og sunt, tatt i betraktning den rådende kunnskapen i bransjen og eventuelle spesifikke farer. Farlige kjemikalier og andre stoffer skal håndteres forsvarlig. Det skal iverksettes tilstrekkelige tiltak for å forhindre ulykker og helseskader som oppstår som følge av, i tilknytning til eller i løpet av arbeidet, ved å minimere, så langt det er rimelig praktisk mulig, mulige årsaker til farer på arbeidsplassen.
- 6.2 Arbeidstakere skal få regelmessig og dokumentert helse- og sikkerhetsopplæring, og opplæringen skal gjentas for nye eller omplasserte arbeidstakere.
- 6.3 Arbeidstakere skal ha tilgang til rene toalettfasiliteter og rent drikkevann. Hvis det er hensiktsmessig, skal arbeidsgiveren også sørge for fasiliteter for trygg oppbevaring av mat.
- 6.4 Dersom arbeidsgiveren tilbyr losji, skal det være rent, trygt og tilstrekkelig ventilert, og det skal ha tilgang til rene toalettfasiliteter og rent drikkevann.

7 Lønn (ILO-konvensjon nr. 131)

- 7.1 Lønn og ytelser som utbetales for en normal arbeidsuke, skal som et minimum være i tråd med nasjonale minstelønnsbestemmelser eller bransjestandarden, alt etter hva som er høyest. Lønnen skal alltid være stor nok til å dekke grunnleggende behov, inkludert noe sparing.
- 7.2 Alle arbeidstakere skal ha en skriftlig og forståelig kontrakt som beskriver lønnsbetingelser og utbetalingsmåte, før de går i arbeid.
- 7.3 Fratrekk i lønn som disiplinærtiltak er ikke tillatt.

8 Arbeidstid (ILO-konvensjon nr. 1 og 14)

- 8.1 Arbeidstiden skal være i samsvar med nasjonale lover og god bransjepraksis, og ikke overstige gjeldende internasjonale standarder. Ukentlig arbeidstid skal ikke på regelmessig basis være mer enn 48 timer.
- 8.2 Arbeidstakere skal ha minst én fridag for hver sjudagersperiode.
- 8.3 Overtid skal være begrenset og frivillig. anbefalt maksimal overtid er 12 timer per uke, slik at samlet arbeidsuke inkludert overtid ikke skal overstige 60 timer. Unntak fra dette aksepteres når det er regulert i tariffavtale.
- 8.4 Arbeidstakere skal alltid ha overtidsgodtgjørelse for alle timer arbeidet utover normal arbeidstid (se 8.1 ovenfor), som et minimum i henhold til relevant lovgivning.

9 Vanlig ansettelse

- 9.1 Forpliktelser overfor ansatte i henhold til internasjonale konvensjoner, nasjonale lover og forskrifter vedrørende vanlig ansettelse skal ikke unngås ved bruk av korttidskontrakter (som kontraktsarbeid, tilfeldig arbeid eller dagarbeid), underleverandører eller andre arbeidsrelasjoner.



9.2 Alle arbeidstakere har rett til en arbeidskontrakt på et språk de forstår.

9.3 Lærlingprogrammets varighet og innhold skal være klart definert.

10 Marginaliserte befolkningsgrupper

10.1 Produksjon og bruk av naturressurser skal ikke bidra til ødeleggelse og/eller forringelse av ressursene og inntektsgrunnlaget til marginaliserte befolkninger, for eksempel ved å kreve store landområder eller bruke vann eller andre naturressurser som disse befolkningsgruppene er avhengige av.

11 Miljø

11.1 Tiltak for å minimere skadevirkninger på menneskers helse og miljø skal iverksettes gjennom hele verdikjeden. Dette omfatter å minimere forurensning, fremme en effektiv og bærekraftig bruk av ressurser, inkludert energi og vann, og minimere klimagassutslipp i produksjon og transport. Nærmiljøet på produksjonsstedet skal ikke utnyttes eller forringes.

11.2 Nasjonale og internasjonale miljølover og forskrifter skal respekteres, og relevante utslippstillatelser skal innhentes.

11.3 For å overholde EUs tømmerforordning 995/2010 må leverandører av tømmer, papir og tremasseprodukter sikre lovligheten av produksjon og forsyninger og sikre at regulerte produkter av tømmer, papirmasse, papir eller avledede materialer ikke kommer fra:

- skogområder hvor tradisjonelle rettigheter eller borgerrettigheter ikke respekteres
- skoger med høy bevaringsverdi
- naturskog eller torvmyr ryddet for anlegging av plantasjer (f.eks. eukalyptus, akasie) eller annen bruk (f.eks. palmeolje, soyabønner)
- genmodifiserte trær – genmodifisering gjør det mulig å endre trærnes egenskaper ved å sette inn genetisk materiale fra et annet tre av samme eller en annen art eller fra en annen levende organisme
- arter som står oppført på Den internasjonale naturvernorganisasjonens rødliste som sårbare, truet eller kritisk truet, eller arter som er omfattet av konvensjonen om internasjonal handel med truede dyre- og plantearter, med mindre de er FSC-sertifisert

12 Korrupsjon

12.1 Alle former for korrupsjon er uakseptabelt, inkludert bestikkelser, utpressing, penger under bordet og upassende private eller forretningsmessige fordeler til kunder, agenter, entreprenører eller leverandører, til ansatte hos slike parter eller til myndighetspersoner.

13 Leverandørens styringssystemer

Styringssystemer er sentrale for implementering av etiske retningslinjer. Smart Retur understreker viktigheten av at leverandøren har systemer som støtter denne implementeringen. Forventningene er følgende:

- Leverandøren bør utpeke en sentral person i organisasjonen til ansvarlig for implementering av de etiske retningslinjene i virksomheten.
- Leverandøren skal gjøre retningslinjene kjent i alle relevante deler av sin organisasjon.
- Leverandøren skal innhente samtykke fra Smart Retur før produksjon eller deler av produksjon settes ut til underleverandører/entreprenører der dette ikke er avtalt på forhånd.
- Leverandøren skal kunne forklare hvor varer bestilt av Smart Retur produseres.



Vedlegg 2 Databehandleravtale

Disse standard avtalevilkår (Vilkårene) er avtalt i henhold til artikkel 28 nummer 3, i Europaparlamentets og Rådets forordning 2016/679 (personvernforordningen) med henblikk på databehandlerens behandling av personopplysninger og kommer til anvendelse mellom Smart Retur Norge AS («databehandleren») og Kunden («den behandlingsansvarlige») som har foretatt Bestilling på Smart Retur sine hjemmesider (Web-sidene).

Vilkårene er avtalt med henblikk på å overholde personvernforordningen og sikre beskyttelse av fysiske personers grunnleggende rettigheter og friheter.

1. Innledning

- (1) Disse Vilkårene fastsetter den behandlingsansvarlige og databehandlerens rettigheter og plikter når databehandleren utfører behandling av personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige.
- (2) Disse Vilkårene er utformet med for å sikre partenes etterlevelse av artikkel 28 nummer 3 i Europaparlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 av 27. april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger samt om oppheving av direktiv 95/46/EF (personvernforordningen).
- (3) I forbindelse med den behandlingsansvarlige (Kundens) bruk av Smart Returs web-baserte kundesystem, behandler databehandleren personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige i overensstemmelse med disse Vilkårene.
- (4) Vilkårene har forrang i forhold til eventuelle tilsvarende bestemmelser i andre avtaler mellom partene.
- (5) Det er fire vedlegg til disse Vilkårene, og vedleggene utgjør en integrert del av Vilkårene.
- (6) Vedlegg A inneholder nærmere opplysninger om behandlingen av personopplysninger, herunder om behandlingens formål og art, typen av personopplysninger, kategoriene av registrerte og behandlingens varighet.
- (7) Vedlegg B inneholder den behandlingsansvarliges betingelser for databehandlerens bruk av underdatabehandlere og en liste over underdatabehandlere som den behandlingsansvarlige har godkjent.
- (8) Vedlegg C inneholder den behandlingsansvarliges instruks når det gjelder databehandlerens behandling av personopplysninger, en beskrivelse av de sikkerhetstiltakene som databehandleren som minimum skal gjennomføre, og hvordan revisjoner av databehandleren og eventuelle underdatabehandlere skal utføres.
- (9) Vedlegg D inneholder bestemmelser om andre aktiviteter som ikke er omfattet av Vilkårene.
- (10) Vilkårene med tilhørende vedlegg skal oppbevares skriftlig, herunder elektronisk, av begge parter.
- (11) Disse Vilkårene fritar ikke databehandleren fra plikter som databehandleren er pålagt etter personvernforordningen eller annen lovgivning.



2. Den behandlingsansvarliges rettigheter og plikter

- (1) Den behandlingsansvarlige er ansvarlig for å sikre at behandlingen av personopplysninger skjer i overensstemmelse med personvernforordningen (se personvernforordningen artikkel 24), gjeldende personopplysningsvernbestemmelser i unionsretten eller medlemsstatenes nasjonale rett og disse Vilkårene.
- (2) Den behandlingsansvarlige har rett og plikt til å bestemme formålet med behandlingen av personopplysninger og hvilke midler som skal benyttes.
- (3) Den behandlingsansvarlige er ansvarlig for, blant annet, å sikre at det foreligger et behandlingsgrunnlag for behandlingen av personopplysninger som databehandleren instrueres om å gjøre.

3. Databehandleren handler etter instruks

- (1) Databehandleren skal bare behandle personopplysninger etter dokumenterte instruks fra den behandlingsansvarlige, med mindre noe annet kreves av unionsretten eller medlemsstatenes nasjonale rett som databehandleren er underlagt. Disse instruksene skal være spesifisert i vedlegg A og C. Etterfølgende instruks kan også gis av den behandlingsansvarlige mens det skjer behandling av personopplysninger, men instruksene skal alltid være dokumenterte og oppbevares skriftlig, herunder elektronisk, sammen med disse Vilkårene.
- (2) Databehandleren skal omgående underrette den behandlingsansvarlige dersom en instruks fra den behandlingsansvarlige, etter databehandlerens mening, er i strid med personvernforordningen eller gjeldende personopplysningsvernbestemmelser i unionsretten eller medlemsstatenes nasjonale rett.

4. Konfidensialitet

- (1) Databehandleren kan bare gi tilgang til personopplysninger som behandles på den behandlingsansvarliges vegne til personer underlagt databehandlerens instruksjonsmyndighet som har forpliktet seg til konfidensialitet eller er underlagt en passende lovbestemt taushetsplikt, og bare i det nødvendige omfang. Listen av personer som har fått tilgang skal gjennomgå fortløpende. På bakgrunn av en slik gjennomgang kan tilgangen til personopplysninger stenges, dersom den ikke lenger er nødvendig, og personopplysningene skal deretter ikke lenger være tilgjengelig for disse personene.
- (2) Databehandleren skal etter anmodning fra den behandlingsansvarlige kunne påvise at de aktuelle personene underlagt databehandlerens instruksjonsmyndighet er underlagt ovennevnte taushetsplikt.

5. Sikkerhet ved behandlingen

- (1) Personvernforordningen artikkel 32 fastslår at, idet det tas hensyn til den tekniske utviklingen, gjennomføringskostnadene og behandlingens art, omfang, formål og sammenhengen den utføres i, samt risikoene av varierende sannsynlighets- og alvorlighetsgrad for fysiske personers rettigheter og friheter, skal den behandlingsansvarlige og databehandleren gjennomføre egnede tekniske og organisatoriske tiltak for å oppnå et sikkerhetsnivå som er egnet med hensyn til risikoen.



Den behandlingsansvarlige skal vurdere risikoene for fysiske personers rettigheter og friheter som behandlingen utgjør og gjennomføre tiltak for å imøtegå disse risikoene. Avhengig av relevans kan tiltakene omfatte:

- (a) pseudonymisering og kryptering av personopplysninger
 - (b) evne til å sikre vedvarende konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet i behandlingssystemene og -tjenestene
 - (c) evne til å gjenopprette tilgjengeligheten og tilgangen til personopplysninger i rett tid dersom det oppstår en fysisk eller teknisk hendelse
 - (d) en prosess for regelmessig testing, analysering og vurdering av hvor effektive behandlingens tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak er.
- (2) Ifølge personvernforordningen artikkel 32 skal databehandleren - uavhengig av den behandlingsansvarlige - også vurdere risikoene for fysiske personers rettigheter og friheter som behandlingen utgjør, og gjennomføre tiltak for å imøtegå risikoene. Med henblikk på denne vurderingen skal den behandlingsansvarlige stille den nødvendige informasjonen til rådighet for databehandleren som gjør vedkommende i stand til å identifisere og vurdere slike risikoer.
- (3) Databehandleren skal også bistå den behandlingsansvarlige med å overholde den behandlingsansvarliges plikter etter personvernforordningen artikkel 32, ved blant annet å stille til den behandlingsansvarliges rådighet nødvendig informasjon om de tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltakene som databehandleren allerede har gjennomført i henhold til personvernforordningen artikkel 32, samt all annen informasjon som er nødvendig for at den behandlingsansvarlige skal kunne overholde sine plikter etter personvernforordningen artikkel 32.

Hvis imøtegåelse av de identifiserte risikoene – etter den behandlingsansvarliges vurdering – krever at det gjennomføres ytterligere tiltak enn det databehandleren allerede har gjennomført, skal den behandlingsansvarlige angi disse tiltakene i vedlegg C.

6. Bruk av underdatabehandlere

- (1) Databehandleren skal oppfylle betingelsene som er fastsatt i personvernforordningen artikkel 28 nummer 2 og nummer 4 for å gjøre bruk av en annen databehandler (en underdatabehandler).
- (2) Databehandleren må således ikke bruke en underdatabehandler for å oppfylle Vilklårene uten på forhånd å ha innhentet en generell skriftlig godkjenning fra den behandlingsansvarlige.
- (3) Databehandleren har den behandlingsansvarliges generelle godkjenning til å benytte underdatabehandlere. Databehandleren skal skriftlig underrette den behandlingsansvarlige om eventuelle planlagte endringer som gjelder tilføyelse eller utskiftning av underdatabehandlere med minst en måned varsel og dermed gi den behandlingsansvarlige mulighet til å motsette seg slike endringer før den eller de beskrevne underdatabehandler(e) engasjeres.



- (4) Når databehandleren engasjerer en underdatabehandler for å utføre spesifikke behandlingsaktiviteter på vegne av den behandlingsansvarlige, skal underleverandøren pålegges de samme forpliktelsene med hensyn til vern av personopplysninger som er fastsatt i disse Vilklårene, ved hjelp av en avtale eller et annet rettslig dokument i henhold til unionsretten eller medlemsstatenes nasjonale rett, der det særlig gis tilstrekkelige garantier for at det vil bli gjennomført tekniske og organisatoriske tiltak som sikrer at behandlingen oppfyller kravene i denne forordning.

Databehandleren er derfor ansvarlig for å kreve at underdatabehandleren som minimum overholder databehandlerens forpliktelser etter disse Vilklårene og personvernforordningen.

- (5) En kopi av slik underdatabehandleravtale og eventuelle etterfølgende endringer skal - ved den behandlingsansvarliges anmodning - sendes til den behandlingsansvarlige, som på denne måten har mulighet for å sørge for at underdatabehandleren er pålagt de samme forpliktelsene med hensyn til vern av personopplysninger som er fastsatt i disse Vilklårene. Kommersielle bestemmelser som ikke påvirker det personvernrettslige innholdet av underdatabehandleravtalen, er ikke underlagt kravet om kopi til den behandlingsansvarlige.
- (6) Databehandleren skal i underdatabehandleravtalen inkludere den behandlingsansvarlige som begunstiget tredjepart i tilfelle databehandleren går konkurs, slik at den behandlingsansvarlige kan tre inn i databehandlerens rettigheter og gjøre dem gjeldende overfor underdatabehandler, hvilket for eksempel setter den behandlingsansvarlige i stand til å instruere underdatabehandleren om å slette eller tilbakeføre personopplysningene.
- (7) Hvis databehandleren ikke oppfyller sine personvern forpliktelser blir databehandleren fullt ut ansvarlig overfor den behandlingsansvarlige når det gjelder oppfyllelse av underdatabehandlerens forpliktelser. Dette påvirker ikke de registrertes rettigheter etter personvernforordningen - særlig de nedfestet i personvernforordningen artikkel 79 og 82 - overfor den behandlingsansvarlige og databehandleren, herunder underdatabehandleren.

7. Overføring til tredjeland eller internasjonale organisasjoner

- (1) Databehandleren kan kun overføre personopplysninger til tredjeland eller internasjonale organisasjoner etter dokumentert instruks fra den behandlingsansvarlige, og slik overføring skal alltid skje i overensstemmelse med personvernforordningen kapittel V.
- (2) Hvis overføring av personopplysninger til tredjeland eller internasjonale organisasjoner, som databehandleren ikke er blitt instruert av den behandlingsansvarlige om å gjennomføre, kreves i henhold til unionsretten eller medlemsstatenes nasjonale rett som databehandleren er underlagt, skal databehandleren underrette den behandlingsansvarlige om nevnte rettslige krav før behandlingen, med mindre denne rett av hensyn til viktige allmenne interesser forbyr en slik underretning.
- (3) Uten dokumentert instruks fra den behandlingsansvarlige kan databehandleren innenfor rammene av disse Vilklårene således ikke:
- (a) overføre personopplysninger til en behandlingsansvarlig eller databehandler i et tredjeland eller en internasjonal organisasjon
 - (b) overlate behandling av personopplysninger til en underdatabehandler i et tredjeland
 - (c) behandle personopplysningene i et tredjeland



- (4) Den behandlingsansvarliges instruks når det gjelder overføring av personopplysninger til et tredjeland, herunder det eventuelle overføringsgrunnlaget i personvernforordningen kapittel V som overføringen er basert på, skal angis i vedlegg C.6.
- (5) Disse Vilkårene skal ikke forveksles med standard personvernbestemmelser som omhandlet i personvernforordningen artikkel 46 nummer 2 bokstav c og d, og disse Vilkårene kan ikke utgjøre et grunnlag for overføring av personopplysninger under personvernforordningen kapittel V.

8. Bistand til den behandlingsansvarlige

- (1) Databehandleren bistår, idet det tas hensyn til behandlingens art og i den grad det er mulig, ved hjelp av egnede tekniske og organisatoriske tiltak, den behandlingsansvarlige med å oppfylle vedkommendes plikt til å svare på anmodninger som den registrerte inngir med henblikk på å utøve sine rettigheter fastsatt i personvernforordningen kapittel III.

Dette innebærer at databehandleren så langt det er mulig skal bistå den behandlingsansvarlige i den behandlingsansvarlige oppfyllelse av:

- (a) opplysningsplikten ved innsamling av personopplysninger fra den registrerte
 - (b) opplysningsplikten dersom personopplysninger ikke er blitt samlet inn fra den registrerte
 - (c) den registrertes rett til innsyn
 - (d) retten til retting
 - (e) retten til sletting («retten til å bli glemt»)
 - (f) retten til begrensning av behandling
 - (g) underretningsplikten i forbindelse med retting eller sletting av personopplysninger eller begrensning av behandling
 - (h) retten til dataportabilitet
 - (i) retten til å protestere
 - (j) retten til ikke å være gjenstand for en avgjørelse som utelukkende er basert på automatisk behandling, herunder profilering
- (2) I tillegg til databehandlerens forpliktelse til å bistå den behandlingsansvarlige i henhold til Vilkårene 6.3., bistår databehandleren også, idet det tas hensyn til behandlingens art og den informasjonen som er tilgjengelig for databehandleren, den behandlingsansvarlige med:
 - (a) den behandlingsansvarliges forpliktelse ved brudd på personopplysningssikkerheten til uten ugrunnet opphold og når det er mulig, senest 72 timer etter å ha fått kjennskap til det, melde bruddet på personopplysningssikkerheten til den kompetente tilsynsmyndigheten, Datatilsynet, med mindre bruddet sannsynligvis ikke vil medføre en risiko for fysiske personers rettigheter og friheter



- (b) den behandlingsansvarliges forpliktelse til uten ugrunnet opphold å underrette den registrerte om bruddet på personopplysningssikkerheten når det er sannsynlig at bruddet vil medføre en høy risiko for fysiske personers rettigheter og friheter
 - (c) den behandlingsansvarliges forpliktelse til før behandlingen å foreta en vurdering av hvilke konsekvenser den planlagte behandlingen vil ha for personopplysningsvernet (vurdering av personvernkonsekvenser)
 - (d) den behandlingsansvarliges forpliktelse til å rådføre seg med den kompetente tilsynsmyndigheten, Datatilsynet, før behandlingen dersom en vurdering av personvernkonsekvenser tilsier at behandlingen vil medføre en høy risiko dersom den behandlingsansvarlige ikke treffer tiltak for å redusere risikoen.
- (3) Partene skal i vedlegg C oppgi de egnede tekniske og organisatoriske tiltakene gjennom hvilke databehandleren skal bistå den behandlingsansvarlige, samt omfanget og utstrekningen av den påkrevde bistanden. Dette gjelder for forpliktelsene som følger av Vilkårene 9.1. og 9.2.

9. Underretning om brudd på personopplysningssikkerheten

- (1) Ved brudd på personopplysningssikkerheten skal databehandleren underrette den behandlingsansvarlige om bruddet uten ugrunnet opphold etter å ha fått kjennskap til det.
- (2) Databehandlerens underretning til den behandlingsansvarlige skal om mulig skje innen 48 timer etter at databehandleren har fått kjennskap til bruddet på personopplysningssikkerheten, slik at den behandlingsansvarlige kan overholde sin forpliktelse til å melde bruddet til den kompetente tilsynsmyndigheten, jf. personvernforordningen artikkel 33.
- (3) I overensstemmelse med Vilkår 9 nummer 2 bokstav a skal databehandleren bistå den behandlingsansvarlige med å melde bruddet til den kompetente tilsynsmyndigheten. Det innebærer at databehandleren skal bistå med å fremskaffe informasjon listet opp nedenfor, som ifølge personvernforordningen artikkel 33 nummer 3 skal fremgå av den behandlingsansvarliges melding av bruddet til den kompetente tilsynsmyndigheten:
 - (a) arten av bruddet på personopplysningssikkerheten, herunder, når det er mulig, kategoriene av og omtrentlig antall registrerte som er berørt, og kategoriene av og omtrentlig antall registreringer av personopplysninger som er berørt
 - (b) de sannsynlige konsekvenser av bruddet på personopplysningssikkerheten
 - (c) de tiltak som den behandlingsansvarlige har truffet eller foreslår å treffe for å håndtere bruddet på personopplysningssikkerheten, herunder, dersom det er relevant, tiltak for å redusere eventuelle skadevirkninger som følge av bruddet.
- (4) Partene skal i vedlegg C oppgi all informasjon som databehandleren skal fremskaffe når vedkommende bistår den behandlingsansvarlige med å melde brudd på personopplysningssikkerheten til den kompetente tilsynsmyndigheten.



10. Sletting og returnering av opplysninger

- (1) Ved opphør av databehandlertjenestene skal databehandleren slette alle personopplysninger som er blitt behandlet på vegne av den behandlingsansvarlige og bekrefte overfor den behandlingsansvarlige at opplysningene er slettet, med mindre unionsretten eller medlemsstatenes nasjonale rett krever oppbevaring av personopplysningene.
- (2) Følgende regler i unionsretten eller medlemsstatenes nasjonale rett som databehandleren er underlagt krever oppbevaring av personopplysningene etter at databehandlertjenestene har opphørt:
 - (a) Personopplysningene hentet inn via skjemaet tilhørende bestillingen av tjenestene vil bli oppbevart i 5 år etter utgangen av inneværende regnskapsår, jf. Lov om bokføring av 19.11.2004, dersom avtale inngås.

Databehandleren forplikter seg til å utelukkende behandle personopplysningene til de(t) formål, med den varlighet og under de betingelsene som disse reglene fastsetter.

11. Revisjon, herunder inspeksjon

- (1) Databehandleren skal stille til den behandlingsansvarliges disposisjon all informasjon som er nødvendig for å påvise etterlevelse av forpliktelsene etter personvernforordningen artikkel 28 og disse Vilkårene. Videre skal databehandleren muliggjøre og bidra til revisjoner, herunder inspeksjoner, som utføres av den behandlingsansvarlige eller en annen revisor som er bemyndiget av den behandlingsansvarlige.
- (2) Prosedyrene for den behandlingsansvarliges revisjoner, herunder inspeksjoner, av databehandleren og underdatabehandlere er spesifisert i vedlegg C.7 og C.8.
- (3) Databehandleren forplikter seg til å gi tilsynsmyndighetene, som etter gjeldende lovgivning har tilgang til den behandlingsansvarliges eller databehandlerens lokaler, eller representanter som opptre på slike tilsynsmyndigheters vegne, adgang til databehandlerens fysiske lokaler ved presentasjon av behørig legitimasjon.

12. Partenes avtale om andre forhold

Partene kan avtale andre bestemmelser som gjelder databehandlertjenestene, f.eks. erstatningsansvar, så lenge disse andre bestemmelsene ikke direkte eller indirekte strider mot disse Vilkårene eller er til skade for den registrertes grunnleggende rettigheter og friheter og beskyttelsen som følger av personvernforordningen.

13. Ikrafttredelse og opphør

Begge partene kan kreve Vilkårene reforhandlet dersom lovendringer eller uhensiktsmessigheter i Vilkårene gir grunn til dette. Vilkårene gjelder så lenge databehandlertjenestene varer. I denne perioden kan Vilkårene ikke sies opp, med mindre partene avtaler andre vilkår som regulerer levering av databehandlertjenestene. Hvis leveringen av databehandlertjenestene opphører, og personopplysningene er slettet eller returnert til den behandlingsansvarlige i overensstemmelse med Vilkårene 11.1 og vedlegg C.4, kan Vilkårene sies opp med skriftlig varsel av begge partene.



Vedlegg A Opplysninger om behandlingen

A.1. Formålet med databehandlerens behandling av personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige er:

Formålet med behandlingen av personopplysningene på vegne av den behandlingsansvarlige er å tilrettelegge for leveringen av tjenester i avtalen knyttet til kjøp, salg og reparasjon av trepaller, som forutsetter at den behandlingsansvarlige (Kunden) registrerer kontaktinformasjon og bankopplysninger.

A.2. Databehandlerens behandling av personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige skal primært dreie seg om (behandlingsens art):

Kunden (ved sine enheter og butikker) vil gjennomføre alle bestillinger knyttet til levering og henting med transport direkte i Smart Retur Norge sitt web-baserte kundesystem. I forbindelse med disse bestillingene vil Smart Retur behandle personopplysninger om kunden, på vegne av kunden, for å kunne gjennomføre bestillingene. Smart Retur er dermed databehandler og behandler personopplysninger på vegne av Kunden.

A.3. Behandlingen omfatter følgende typer av personopplysninger om de registrerte:

Postadresse, bankkonto, telefonnummer, epostadresse, navn på kontaktperson og selskapsnavn (ENK).

A.4. Behandlingen omfatter følgende kategorier av registrerte:

Ansatte, tidligere ansatte, leverandører, ansatte i samarbeidende firma, og virksomheter.

A.5. Databehandlerens behandling av personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige kan begynne etter at Vilkårene har trådt i kraft. Behandlingen har følgende varighet:

Avtalens gjelder så lenge databehandler behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige. Dersom den behandlingsansvarlige (Kunden) avslutter avtaleforholdet eller sletter opplysninger, vil behandlingen kunne opphøre, med unntak av behandling som er nødvendig i henhold til Vilkår 10 (2).

Vedlegg B Utgår

Vedlegg C Instruks for behandling av personopplysninger

C.1. Behandlings gjenstand/instruks for behandlingen

Databehandlerens behandling av personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige skjer ved at databehandleren utfører følgende:

Gjennom avtalen for kjøp og salg, samt reparasjon av trepaller, behandler Smart Retur kontaktinformasjon og betalingsinformasjon om og på vegne av den behandlingsansvarlige (Kunden) for å kunne levere tjenesten i henhold til avtalen.

C.2. Informasjonssikkerhet

Sikkerhetsnivået skal gjenspeile:

Behandlingen omfatter ingen sensitive personopplysninger. Det er derfor ikke behov for at det etableres et «høyt» sikkerhetsnivå. Databehandleren skal behandle personopplysningene i samsvar med det sikkerhetsnivået som gjengs praksis i bransjen.

Databehandleren har heretter rett og plikt til å treffe beslutninger om hvilke tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak som skal gjennomføres for å etablere det nødvendige (og avtalte) sikkerhetsnivået.

Databehandleren skal likevel - under enhver omstendighet og som minimum - gjennomføre følgende tiltak, som er avtalt med den behandlingsansvarlige:



Smart Retur skal føre protokoll(er) (logg) over behandlingsaktiviteter Smart Retur utfører på vegne av den Behandlingsansvarlige, som skal inneholde minimum den informasjon som er pålagt etter personvernforordningen artikkel 30. Behandlingsansvarlig kan til enhver tid kreve innsyn i protokoll(er).

Smart Retur skal gjøre tilgjengelig for Behandlingsansvarlig all informasjon som er nødvendig for å påvise at forpliktelsene fastsatt i DB er oppfylt, samt muliggjøre og bidra til revisjoner, herunder inspeksjoner, som gjennomføres av Behandlingsansvarlig eller en annen inspektør med fullmakt fra Behandlingsansvarlig. Dette omfatter også å gi tilgang til sikkerhetsdokumentasjon. Behandlingsansvarlig har selv det direkte ansvar overfor aktuelle tilsynsmyndigheter.

C.3 Bistand til den behandlingsansvarlige

Databehandleren skal i den grad det er mulig - i det nedenfor beskrevne omfang og utstrekning - bistå den behandlingsansvarlige i samsvar med Vilklårene 9.1 og 9.2 ved å gjennomføre følgende tekniske og organisatoriske tiltak:

Databehandleren skal bistå den behandlingansvarlige i det omfang/utstrekning som det kan kreves etter personvernlovgivningens bestemmelser.

C.4 Oppbevaringsperiode/sletteprosedyrer

Personopplysninger oppbevares så lenge personopplysningene behandles på vegne av den behandlingsansvarlige, hvoretter de slettes automatisk av databehandleren.

Ved opphør av databehandlertjenestene skal databehandleren enten slette eller levere tilbake personopplysningene i overensstemmelse med Vilklårene 11.1, med mindre den behandlingsansvarlige - etter at Vilklårene ble underskrevet - har endret den behandlingsansvarliges opprinnelige valg. Slike endringer skal være dokumentert og oppbevares skriftlig, herunder elektronisk, sammen med Vilklårene.»

C.5 Lokasjon for behandling

Behandling av personopplysninger som omfattes av Vilklårene kan ikke, uten den behandlingsansvarliges skriftlige forhåndsgodkjennelse, finne sted på andre lokasjoner enn følgende:

Agnitio AS
 Jotunvegen 1
 6884 ØVRE ÅRDAL

Ved Vilklårenes ikrafttredelse godkjenner den behandlingsansvarlige bruken av følgende underdatabehandlere:

| Navn | Org.nr. | Adresse | Beskrivelse av behandlingen |
|------------|-----------|--------------------------------------|----------------------------------|
| Accigo AS | 917441499 | Dronning Eufemias gate 6A, 0191 Oslo | IT-leverandør og supportfunksjon |
| Agnitio AS | 983089771 | Jotunvegen 1 6884 ØVRE ÅRDAL | Driftsoperatør |

C.6 Instruks for overføring av personopplysninger til tredjeland

Hvis ikke den behandlingsansvarlige i Vilklårene eller etterfølgende gir en dokumentert instruks som gjelder overføring av personopplysninger til et tredjeland eller internasjonal organisasjon, kan ikke databehandleren, innen rammene av Vilklårene, gjennomføre slike overføringer.



C.7 Prosedyrer for den behandlingsansvarliges revisjoner, herunder inspeksjoner, av behandlingen av personopplysninger som er overlatt til databehandleren

Den behandlingsansvarlige eller den behandlingsansvarliges representant kan i løpet av avtaleperioden utføre en fysisk inspeksjon av stedene hvor databehandleren foretar behandling av personopplysninger, herunder fysiske lokaler samt systemer som benyttes til og relatert til behandlingen, for å fastslå at databehandleren overholder personvernforordningen, gjeldende bestemmelser om vern av personopplysninger i unionsretten eller medlemsstatenes nasjonale rett og Vilkårene.

I tillegg til planlagt inspeksjon kan den behandlingsansvarlige gjennomføre en inspeksjon av databehandleren når partene finner det nødvendig.

Den behandlingsansvarliges eventuelle utgifter i forbindelse med fysisk inspeksjon dekkes av den behandlingsansvarlige selv. Databehandleren skal likevel avsette de ressurser (hovedsakelig den tid) som er nødvendig for at den behandlingsansvarlige skal kunne gjennomføre sin inspeksjon.

Vedlegg D Partenes regulering av andre forhold

D.1 Generelt - Hovedavtalen

Hovedavtalen mellom partene legger opp til at kunden bestiller vareleveranser av og gjennom Smart Retur. Kundeforholdet innebærer at kunden registrerer en eller flere kunde profiler i Smart Returs programvare og database for å forvalte avtaleforholdet i Hovedavtalen. Dette medfører registrering av selskapet som kunde i Smart Returs register, med etterfølgende registrering av kundenes representanter ved navn, telefonnummer, e-postadresse og tilknytning til selskap/arbeidsgiver i databasen.

D.2 Rekkevidden av ansvar - behandling av personopplysninger

Smart Returs database i denne programvaren er tilgjengelig for samtlige av Smart Returs øvrige kunder og kundenes utvalgte representanter, slik at kunder i databasen kan kontakte hverandre og avtale øvrige leveranser mellom partene. Personopplysningene er også tilgjengelig for Smart Returs medarbeidere.

Behandlingsansvarlig (kunden) er ansvarlig for å inneha det rettslige grunnlaget for å innhente, behandle, lagre, oppgi og videresende personopplysningene, herunder for at samtykke foreligger både internt og eksternt hvor de ansatte og andre hvor personopplysninger er oppgitt, aksepterer behandling av personopplysninger hos Smart Retur. I tillegg har den behandlingsansvarlige ansvaret for å holde personopplysninger og kunde profiler oppdatert til enhver tid - herunder aktivere, oppdatere og deaktivere brukere etter hvert som disse avslutter ansettelsesforholdet, evt. ikke skal ha en kunde profil i Smart Returs database av andre grunner.

Behandlingsansvarlig skal umiddelbart gi tilbakemelding om endringer i kunde profiler. Behandlingsansvarlig skal varsle Smart Retur dersom det foreligger mistanke om, eller det har blitt avdekket, et brudd på ovennevnte plikter eller personopplysningslovgivningen.

Behandlingsansvarlig skal dekke alle kostnader som Smart Retur får på grunn av mislighold dersom misligholdet beror på forhold på behandlingsansvarliges side.

D.3 Taushetsplikt

Smart Retur har taushetsplikt om personopplysninger som Smart Retur får tilgang til som en følge av Hovedavtalen og behandling av personopplysningene. Smart Retur skal sikre at personer som er autorisert til å behandle personopplysningene, har forpliktet seg til å behandle opplysningene fortrolig eller er underlagt en egnet lovfestet taushetsplikt. Denne bestemmelsen gjelder også etter Hovedavtalens opphør.

Personopplysninger deles som nevnt i punkt D.2 internt mellom Smart Returs kunder i databasen. Smart Retur skal imidlertid ikke utlevere opplysninger eller informasjon som Smart Retur behandler for behandlingsansvarlig til andre tredjeparter uten eksplisitt pålegg fra den behandlingsansvarlig.



Henvendelser til Smart Retur som gjelder den behandlingsansvarlig, skal Smart Retur videreformidle til behandlingsansvarlig så raskt som mulig.

Er Smart Retur av den oppfatning at en instruks fra behandlingsansvarlig er i strid med personopplysningslovgivningen eller annen lovgivning, skal Smart Retur umiddelbart underrette behandlingsansvarlig om dette.