Generelle avtalevilkår

Generelle avtalevilkår fra Medianord AS

1. GENERELT

De generelle vilkår gjelder for kjøp av varer/tjenester hos Medianord AS (org nr: 997 465 733 MVA).

Kunden bekrefter ved avtaleinngåelse at avtalevilkårene er akseptert og at han eller hun innehar fullmakt til å inngå avtale på vegne av firmaet kunden representerer.

2. KJØP AV TJENESTER

Denne avtalen omfatter kjøp av tjenester som rådgivning, opprydding og vedlikehold av eksisterende annonseportefølje, søkemotormarkedsføring, søkemotoroptimalisering, grafisk design, hjemmesider, mobilsider, kampanjesider/landingssider og Facebook-pakker.

Medianord AS vil snarlig etter akseptert avtale utstede faktura, samt kopi av generelle vilkår.

3. TJENESTENES OMFANG OG INNHOLD

Medianord AS tilbyr følgende tjenester;

- «Hjemmesider» som innebærer at Medianord AS utformer og setter opp kundens hjemmeside i henhold til den pakkeløsning kunden har kjøpt. Nærmere informasjon om de forskjellige pakkeløsningenes innhold og pris fremgår på http://www.medianord.no/webdesign. Hjemmesiden lages for, tilpasses til og kjører på Medianord AS sine systemer, og det er ikke mulighet for å publisere hjemmesiden på andre systemer enn disse.

- «Facebook-pakker» som innebærer at Medianord AS setter opp eller videreutvikler kundens Facebookside i henhold til den pakkeløsning kunden har kjøpt. Nærmere informasjon om de forskjellige pakkeløsningenes innhold og pris fremgår på http://www.medianord.no/facebooksider. Skreddersydde undersider/applikasjoner lages for, tilpasses til og kjører på Medianord AS sine systemer, og det er ikke mulighet for å publisere undersidene/applikasjonene på andre systemer enn disse.

- «Mobilsider» som innebærer at Medianord AS utformer og setter opp kundens mobile hjemmeside i henhold til den pakkeløsning kunden har kjøpt. Nærmere informasjon om de forskjellige pakkeløsningenes innhold og pris fremgår på http://www.medianord.no/mobilsider. Mobilsiden lages for, tilpasses til og kjører på Medianord AS sine systemer, og det er ikke mulighet for å publisere mobilsiden på andre systemer enn disse.

- «Kampanjesider/Landingssider» som innebærer at Medianord AS utformer og setter opp kundens kampanjeside/landingsside i henhold til den pakkeløsning kunden har kjøpt. Kampanjesiden/landingssiden lages for, tilpasses til og kjører på Medianord AS sine systemer, og det er ikke mulighet for å publisere kampanjesiden/landingssiden på andre systemer enn disse.

- «Medierådgivning» som innebærer at Medianord AS evaluerer kundens markedsføringsbudsjetter opp mot resultater, og gir plasseringsråd i forhold til hva som gir høyest avkastning. Medianord AS går gjennom eksisterende avtaler og bistår kunden med å si opp avtaler med useriøse aktører, samt avtaler der avkastningen ikke er forsvarlig i forhold til investert beløp. Medianord AS tilbyr vedlikehold og reforhandling av eksisterende avtaler, samt rådgivning rundt eventuelle nye avtaler. Medianord AS tar sikte på å være en støtte for kundene i forbindelse med svindelforsøk fra andre bedrifter. Flere hundre tusen bedrifter mottar hvert år falske fakturaer og enda flere blir utsatte for forsøk på svindel via telefon, faks og e-post. Medianord AS bistår med å bestride krav der det er grunnlag for det og bistår til kommunikasjon i denne forbindelse. Foruten den generelle standardrådgivning som gjøres av Medianord AS der dette er hensiktsmessig, foregår rådgiving på kundenes eget initiativ.

- «Søkemotormarkedsføring (Google/Bing)» som innebærer kjøp av annonser i søkemotorene Google og/eller Bing. Medianord AS tilbyr skreddersydde annonsepakker, som dekker kundens behov for profilering. Medianord AS utfører testkampanjer og skreddersyr annonser med mål om høyest avkastning per brukte annonsekrone. Medianord AS har kontinuerlig evaluering av statistikker, for å kunne gi best mulig resultat til enhver tid.

- «Meta/Linkedin/Snapchat/TikTok-annonsering» som innebærer kjøp av annonser på Meta/Linkedin/Snapchat/TikTok. Medianord AS tilbyr skreddersydde annonsepakker, som dekker kundens behov for profilering. Medianord AS utfører testkampanjer og skreddersyr annonser med mål om høyest avkastning per brukte annonsekrone. Medianord AS har kontinuerlig evaluering av statistikker, for å kunne gi best mulig resultat til enhver tid.

- «Søkemotoroptimalisering» - som innebærer riktig struktur på kundens nettsider i henhold til søkemotorenes kriterier for god plassering i organisk søk. Dette innebærer valg av riktige søkeord, tekst, nettsidekart, titler på kundens sider. Dette er en pågående prosess og Medianord AS garanterer ikke førstesideplassering, da kriteriene for dette endres kontinuerlig.

- «GDPR-veiledning» - som innebærer at Medianord AS bistår kunden ved å utarbeide maler som kan lette kundens arbeid i forbindelse med å oppfylle kravene i GDPR. Produktet er ment som et supplement til Kundens eget GDPR-arbeid. Kunden er selv ansvarlig for å påse at personvernerklæring og annet arbeid og rutiner knyttet til behandling av personopplysninger er i henhold til lovverket, og at dette følges. Medianord AS er på ingen måte ansvarlig for avvik, feil eller mangler fra Kundens side i forbindelse med behandling av personopplysninger.

4. BETALINGSMISLIGHOLD

Ved utsendelse av faktura og fornyelsesfaktura er det oppgitt en betalingsdato(14 dager etter faktureringsdato). Ved mislighold av denne betalingsdatoen vil de(t) bestilt(e) tjenesten(e) og produktene stoppes 5 dager etter at betalingen egentlig skulle ha funnet sted. Når fullstendige innbetalinger er registrert hos oss vil vi automatisk åpne tjenestene igjen. Ved utsending av purring vil utsendingsprosedyrer, renter og gebyrer følge norsk lovverk. Ved vedvarende betalingsproblemer vil kunden kunne risikere at Medianord AS overtar eierskapet til tjenesten(e). Dette fritar likevel ikke kunden fra fakturakravet da kunden har påført kostnader i forbindelse med registreringen/opprettingen av tjenesten(e). Hvis faktura ikke er betalt etter inkassovarsel vil fakturaen bli overført til inkasso for videre innkreving.

5. KUNDEN SITT ANSVAR

Kunden er ansvarlig for å oppgi nøyaktig og korrekt informasjon til Medianord AS. Kunden er i forbindelse med endringer som potensielt kan påvirke kundeforholdet forpliktet til umiddelbart å varsle Medianord AS om dette skriftlig.

Medianord AS er ikke ansvarlig for forsinkelser som følge av mangelfull eller feilaktig informasjon fra kunden. Den gjeldende avtaleperiode vil ikke under noen omstendighet endres som følge av oppståtte forsinkelser.

Særskilt for «hjemmesider», «mobilsider», «kampanjesider/landingssider» og «Facebook-pakker»:
Kunden er ansvarlig for å oppgi nødvendig informasjon og tilbakemeldinger innen rimelig tid. Dersom Medianord AS etter gjentatte forespørsler via telefon og/eller e-post fortsatt ikke har fått overlevert det nødvendige materiale vil Medianord AS bruke eksempeltekst og –bilder til å sette opp hjemmesiden/mobilsiden/kampanjesiden/landingssiden/Facebook-pakken og deretter publisere denne på midlertidig adresse. Dersom kunden ikke gir tilbakemelding innen rimelig tid vil Medianord AS regne hjemmesiden/mobilsiden/kampanjesiden/landingssiden/Facebook-pakken som ferdigstilt, og kunden vil bli fakturert for tjenesten. Ytterligere kostnader og/eller forsinkelser vil da kunne påløpe ved gjenopptak av arbeidet.

Dersom kunden har inngått avtale med andre leverandører om hjemmeside, mobilside, kampanjeside/landingsside, Facebook-side eller tilsvarende tjenester er kunden ansvarlig for å avslutte de avtalene som kunden ikke ønsker å beholde.

Kunden er ansvarlig for alt redaksjonelt innhold i forbindelse med hjemmesiden/mobilsiden/kampanjesiden/landingssiden/Facebook-siden.

Dersom hjemmesiden/mobilsiden/kampanjesiden/landingssiden/Facebook-siden inneholder kontaktskjema eller annen kontaktinformasjon er kunden ansvarlig for at dette er lagt inn riktig. Kunden er også ansvarlig for test av kontaktskjema. Dersom e-poster sendt gjennom kontaktskjema ikke kommer frem til kundens e-postadresse er kunden ansvarlig for å kontakte leverandør av e-posttjenesten for feilretting. Kunden er ansvarlig for eventuelle kostnader eller tap som måtte påløpe i den forbindelse.

Kunden er ansvarlig for at ikke materiale som publiseres på kundens hjemmeside/mobilside/kampanjeside/landingsside/Facebook-side og/eller formidles via kundens e-postadresser er i strid med gjeldende lov eller med tredjeparts rettigheter. Kunden er også ansvarlig for at hjemmesiden/mobilsiden/kampanjesiden/landingssiden/Facebook-siden ikke benyttes til å

1) laste opp, publisere, sende på e-post eller på annen måte tilgjengeliggjøre eller videreføre innhold av støtende karakter, inkludert men ikke begrenset til trusler, sjikane, ærekrenkelser, rasistiske ytringer, hatefulle ytringer.

2) laste opp, publisere, sende på e-post eller på annen måte tilgjengeliggjøre eller videreføre ikke-etterspurt reklame, promoteringsmateriell, kjedebrev eller andre former for nettsøppel/”spam”.

3) laste opp, publisere, sende på e-post eller på annen måte tilgjengeliggjøre eller videreføre datavirus eller annet materiale som er skadelig for datamaskiner.

4) bryte seg inn i datasystemer, inkludert deler av hjemmesiden/mobilsiden/kampanjesiden/landingssiden/Facebook-siden og tilhørende verktøy som i henhold til den kjøpte pakkeløsning ikke er tilgjengelig for Kunden.

Kunden er ansvarlig for sikkerhetskopiering av materiale som lastes opp, publiseres, sendes på e-post eller på annen måte tilgjengeliggjøres eller videreføres. Kunden er ansvarlig for at kundens brukernavn og passord oppbevares på forsvarlig vis. Kunden er forpliktet til umiddelbart å melde fra om tap eller lekkasje av brukernavn og passord. Kunden er ansvarlig for misbruk av hjemmesiden/mobilsiden/kampanjesiden/landingssiden/Facebook-siden av tredjeparter som har fått tak i kundens brukernavn og passord.

Medianord AS forbeholder seg retten til å stenge kundens hjemmeside/mobilside/kampanjeside/landingsside/Facebook-side uten forvarsel ved brudd på ovennevnte.

Særskilt for «hjemmesider» og «kampanjesider/landingssider»:
Dersom kunden besitter domene registrert av andre enn Medianord AS, er kunden ansvarlig for at domenet pekes til hjemmesidens/kampanjesidens/landingssidens webområde på Medianord AS eller Medianord AS sine underleverandører sine webservere.

Dersom kundens domene skal flyttes til Medianord AS sin administrasjon er kunden ansvarlig for å bekrefte flyttingen via kontaktinformasjon registrert på domenet, samt for å skaffe til veie annen nødvendig informasjon, herunder autorisasjonskode/AUTH-INFO.

Dersom Medianord AS skal registrere nytt domene på vegne av kunden er kunden ansvarlig for at det aktuelle domenet er gyldig i henhold til toppnivåregistrarens regler. Kunde er juridisk ansvarlig for domenet, og er ansvarlig for å signere egenerklæring for domene når dette skal registreres.

Dersom ikke annet er oppgitt i kontrakt belastes flytting og/eller registrering av domene med kr 200,- pr. år.

Kunden er ansvarlig for eventuelle tvister som måtte oppstå i forbindelse med registrering av domene. Medianord AS kan ikke under noen omstendighet holdes ansvarlig for eventuelle forhold som måtte oppstå i forbindelse med domeneregistreringen.

Særskilt for «Facebook-pakker»:
Kunden er ansvarlig for at Facebook sine retningslinjer overholdes. Medianord AS er ikke ansvarlig for stenging av siden, sletting av siden eller andre konsekvenser som følge av brudd på retningslinjene.

Dersom kunden har en eksisterende Facebook-side som skal videreutvikles av Medianord AS, er kunden ansvarlig for å gi Medianord AS administratortilgang til siden slik at Medianord AS kan fullføre videreutviklingen.

Særskilt for «Mobilsider»:
I tilfeller der mobilsiden baseres på kundens eksisterende hjemmeside er kunden ansvarlig for at hjemmesiden er tilgjengelig gjennom avtaleperioden. For at mobilsiden skal vises når kundens nettadresse åpnes via mobile nettlesere må det legges inn et redirect-script på kundens hjemmeside. Kunden er ansvarlig for at dette scriptet blir lagt inn, enten ved å gi Medianord AS tilstrekkelig tilgang til å legge det inn på kundens vegne, eller ved å oversende scriptet til kundens hjemmesideleverandør eller annen kyndig tredjepart. Kunden er ansvarlig for eventuelle utgifter til tredjepart som måtte oppstå i forbindelse med innlegging av redirect-script. Dersom Medianord AS skal legge inn scriptet er ikke Medianord AS ansvarlig for tap, skade, nedetid eller andre uforutsette konsekvenser i forbindelse med innleggingen.

Særskilt for «Google Bedriftsoppføring/Google Min Bedrift»:
Kunden er ansvarlig for å oversende PIN-kode for verifisering av oppføringen. Dersom oppføringen allerede er verifisert av kunden selv eller tredjepart er kunden ansvarlig for å gi Medianord AS tilgang til å administrere oppføringen.

6. MEDIANORD AS SITT ANSVAR

Medianord AS er ansvarlig for at kunden skal kunne benytte seg av de kjøpte tjenestene i løpet av kontraktsperioden.

Medianord AS plikter å gi en objektiv rådgivning i henhold til eksisterende og eventuelle fremtidige avtaler som kunden måtte ha/kjøpe. Medianord AS har ikke ansvar for hvordan kunden benytter seg av de råd Medianord AS gir og heller ikke hva rådene resulterer i. Medianord AS har ikke resultatansvar i forbindelse med rådgivningen.

Særskilt for «hjemmesider», «mobilsider», «kampanjesider/landingssider» og «Facebook-pakker»:
Medianord AS vil tilstrebe at hjemmesiden/mobilsiden/kampanjesiden/landingssiden/Facebook-siden til enhver tid skal være publisert på den gjeldende nettadresse, med unntak av nedetid i forbindelse med nødvendig vedlikehold, feilretting og lignende. Medianord AS garanterer likevel ikke hjemmesidens/mobilsidens/kampanjesidens/landingssidens/Facebook-sidens tilgjengelighet da dette kan påvirkes av hendelser utenfor Medianord AS sin kontroll.

Medianord AS er ansvarlig for utforming av hjemmesiden/mobilsiden/kampanjesiden/landingssiden/Facebook-siden med de elementer og moduler som inngår i den valgte pakkeløsningen. Medianord AS er ansvarlig for innlegging av tekst og bilder i forbindelse med utforming av hjemmesiden/mobilsiden/kampanjesiden/landingssiden/Facebook-siden, men er ikke ansvarlig for dette dersom kunden ikke overleverer tekst og bilder innen rimelig tid etter bestilling. Etter at Medianord AS har publisert hjemmesiden/mobilsiden/kampanjesiden/landingssiden/Facebook-siden på kundens nettadresse fritas Medianord AS for dette ansvar, og kunden er fra dette tidspunkt selv ansvarlig for innlegging og endring av tekst og bilder. Medianord AS vil likevel kunne gjøre dette som en egen tjeneste for kunden, etter den gjeldende timespris for support.

«Support» inkludert i pakkeløsningene for hjemmesider/mobilsider/Facebook-sider innebærer inntil 1 time support via telefon pr måned, eller tilsvarende tidsforbruk via e-post eller andre kommunikasjonskanaler. Utover dette vil Medianord AS fakturere kunden kr 1290,- per påbegynte time.

Medianord AS har intet ansvar for det redaksjonelle innhold på hjemmesiden/mobilsiden/kampanjesiden/landingssiden/Facebook-siden. Medianord AS er ikke ansvarlig for data som publiseres, sendes eller mottas ved bruk av hjemmesiden/mobilsiden/ kampanjesiden/landingssiden/Facebook-siden. Kunden er forpliktet til å holde Medianord AS skadesløs for ethvert krav som tredjepart måtte rette mot kunden eller mot Medianord AS i enhver sammenheng med tjenesten. Kunden er forpliktet til å dekke enhver utgift og ethvert tap som påføres Medianord AS i forbindelse med et slikt krav, også utgifter til bistand.

Medianord AS er ikke ansvarlig for tap, skade eller annet i forbindelse med tap/ødeleggelse av data, nedetid, feilaktig/ikke leverte data eller lignende. Medianord AS har intet ansvar dersom tredjeparter skaffer seg adgang til kundens data og kopierer eller endrer data, forstyrrer informasjonsflyt eller på annen måte forårsaker skade.

7. KONTRAKTSBRUDD

For det tilfellet en av partene bryter avtalen kan de alminnelige misligholdsbeføyelser gjøres gjeldende.
Partene har tapsbegrensningsplikt og svarer ikke for indirekte tap. Medianord AS sitt totale erstatningsansvar i forbindelse med et oppdrag kan under alle omstendigheter ikke overstige tre ganger den avtalte årlige avgift.

8. FORCE MAJEURE

Kunden eller Medianord AS er ikke ansvarlig for å betale erstatning eller å handle i henhold til avtalen dersom bestemte omstendigheter har oppstått som kunden eller Medianord AS ikke med rimelighet kan råde over, for eksempel: myndighetsbestemmelse eller annen offentlig regulering, brann, krig, ulykker, etc.

9. OVERDRAGELSE

Kunden har ikke rett til å overdra denne avtalen til en tredjepart med mindre dette er uttrykkelig akseptert skriftlig av Medianord AS før overdragelsen.

10. BEHANDLING AV KUNDEINFORMASJON

Kundedata og annen informasjon som gitt Medianord AS lagres og behandles elektronisk av Medianord AS på forsvarlig vis. Formålet med behandling av kundeopplysninger er å gi gode og relevante tjenester, videreutvikle tjenestene, tilrettelegge informasjonsspredning, gi grunnlag for fakturering, statistikk, regnskap og markedsføring. Medianord AS forbeholder seg også retten til i enkelte tilfeller å benytte informasjonen som grunnlag for kunde- og markedsanalyser, samt innovasjon i form av forretnings- og metodeutvikling.

Enkelte av Medianord AS sine tjenester krever at tilgang til personopplysninger som kunden er behandlingsansvarlig for blir gitt til Medianord AS sine underleverandører. På grunn av dette inngås det som en del av denne avtalen en databehandleravtale (pkt. 13) mellom Medianord AS som databehandler og kunden. Medianord AS vil inngå tilsvarende databehandleravtaler med sine underleverandører, som sikrer at underleverandørene blir pålagt samme forpliktelser.

11. AVGIFT/OPPSIGELSE

Alle beløp omfattet av avtalevilkårene er oppgitt uten merverdiavgift.

Kunden faktureres avgift for tjenestene for hele avtaleperioden umiddelbart etter mottatt bestilling.

Avgiften fastsettes etter den til enhver tid gjeldende prisliste ved bestillingstidspunktet. Medianord AS forbeholder seg retten til å endre priser på tjenester til enhver tid. Nye priser vil da gjelde ved fornyelse for eksisterende kunder. Oppsigelse av tjenester i perioden det er tegnet avtale for gir ikke rett til refusjon av fakturert beløp. Tjenestene faktureres i sin helhet.

I tilfeller der avtaleperiodens lengde ikke fremgår av kontrakt, er avtaleperioden satt til å være 12 måneder. I tilfeller der avtalen inneholder flere forskjellige tjenester er avtaleperioden satt til å være 12 måneder for de tjenestene som ikke har oppgitt varighet.

Alle tjenester der avtaleperioden er 6 måneder eller lengre er løpende tjenester som må sies opp minimum 3 måneder før fornyelse. Oppsigelser må skje skriftlig pr post eller pr e-post til oppsigelse@medianord.no. Oppsigelser som er gitt muntlig eller sendt til andre e-postadresser regnes som ugyldige. Oppsigelser regnes ikke som gyldige før de er bekreftet av Medianord AS. Tjenester der avtaleperioden er kortere enn 6 måneder opphører ved utløp av avtaleperiode dersom ikke kunden tegner ny kontrakt for en ny avtaleperiode.

I tilfeller der pris for løpende avgift ikke er spesifisert i kontrakt gjelder månedlig pris for pakkeløsningen som oppgitt på Medianord AS sin hjemmeside på nettadresse spesifisert i avtalevilkårenes punkt 3. I tilfeller der løpende avgift ikke er spesifisert i kontrakt, og avtalevilkårenes punkt 3 ikke spesifiserer nettadresse der månedlig pris for tjenesten er oppgitt, gjelder samme pris ved fornyelse som ved kontraktinngåelse. For tjenesten «Kampanjeside/landingsside» er månedlig pris kr 249,-. For tjenestene «Søkemotormarkedsføring (Google/Bing)» og «Meta/Linkedin/Snapchat/TikTok-annonsering» er administrasjonskostnad 50% av tjenestens totalkostnad dersom ikke annet er spesifisert i kontrakt, men minimum kr. 1000,- pr. mnd.

Fakturagebyr på kr 49,- tilkommer.

12. TVISTELØSNING

Dersom det oppstår konflikt mellom partene skal den søkes løst i minnelighet. Fører forhandlingene ikke frem vedtar partene Oslo Forliksråd og Oslo Tingrett som fast verneting.

13. DATABEHANDLERAVTALE

13.1. Formål
Behandlingen av personopplysninger som databehandleren gjør på vegne av den behandlingsansvarlige, består i å drifte bedriftens digitale markedsføring og digitale analyseverktøy. Dette inkluderer, men begrenser seg ikke til, Google Analytics, Google Adwords, Google Tag Manager, Google Search Console, Google Remarketing, Facebook Business Manager og Facebook Pixel. De ulike verktøyene og plattformene brukes til innsamling av brukerdata til analyse og markedsføring på digitale plattformer.

Formålet med behandlingen av personopplysninger er å gi gode og relevante tjenester, videreutvikle tjenestene, tilrettelegge informasjonsspredning og drive markedsføring. Formålet med behandling av kundeopplysninger er å gi grunnlag for fakturering, statistikk, regnskap og markedsføring.

De registrerte er besøkende på behandleransvarliges nettside, landingsside eller område på sosiale medier. Samt brukere som har sendt inn kontaktskjema med ønske om kontakt, meldt seg på nyhetsbrev eller på annen måte aktivt registrert seg på behandleransvarliges nettside. Personopplysningene som registreres er navn, adresse, e-postadresse, telefonnummer og betalingsopplysninger dersom det gjennomføres en transaksjon.

13.2. Definisjoner
I denne avtalen benyttes følgende definisjoner:

Behandlingsansvarlig: Den som bestemmer formålet med behandlingen av Personopplysninger og hvilke hjelpemidler som skal brukes. Skal i denne sammenheng forstås som kunde/klient av Medianord AS.

Databehandler: Den som behandler Personopplysninger på vegne av den Behandlingsansvarlige. Skal i denne sammenheng forstås som Medianord AS.

Personopplysninger: Opplysninger og vurderinger som kan knyttes til en enkeltperson.

Behandling av personopplysninger: Enhver bruk av Personopplysninger, som f.eks. innsamling, registrering, sammenstilling, lagring og utlevering eller en kombinasjon av slike bruksmåter.

13.3. Den behandlingsansvarliges rolle
Den behandlingsansvarlige er ansvarlig for at personopplysninger blir behandlet i samsvar med personvernforordningen og personopplysningsloven (jf. artikkel 24).

Den behandlingsansvarlige har både en rett og en forpliktelse til å bestemme hvilke formål, og hvilke hjelpemidler som kan brukes i behandlingen (jf. artikkel 4 nr. 7).

Den behandlingsansvarlige skal gi databehandler dokumenterte instrukser for hvordan personopplysninger skal behandles (jf. artikkel 28 nr. 3 bokstav a). Instruksene skal være en del av avtalen eller lagt ved som et vedlegg til avtalen.

Den behandlingsansvarlige har rett til å si opp avtalen dersom databehandleren ikke lenger oppfyller lovens krav etter artikkel 28 nr. 1.

13.4.1 Databehandlerens forpliktelser
Medianord AS plikter å handle etter EUs personvernforordningen 2016/679, samt opplyse behandleransvarlige om brudd på forordningen. Følgende er databehandlerens forpliktelser ved behandling av personopplysninger.

13.4.2 Instruks
Databehandleren skal følge de rutiner og instrukser for behandlingen som den behandlingsansvarlige til enhver tid har bestemt skal gjelde. Personopplysningene skal ikke benyttes på annen måte eller til annet formål enn det som er avtalt med den behandlingsansvarlige. Instruksene gitt i denne forbindelse skal være dokumentert skriftlig.

Databehandler er i tillegg ansvarlig for at egen behandling av personopplysninger er i samsvar med EUs personvernforordning 2016/679. Samt plikter databehandler å underrette behandleransvarlig dersom en instruks er i konflikt med personvernforordningen.

Utlevering eller spesiell behandling av opplysninger som går utenfor avtaleforholdet vil kun forekomme dersom dette er lovpålagt. Behandleransvarlig vil bli informert om dette, med mindre loven forbyr slik underretning av hensyn til viktige samfunnsinteresser.

13.4.3 Informasjonssikkerhet
Både Behandleransvarlig og Databehandler plikter å behandle personopplysninger på en sikker måte. Medianord AS etterlever og opererer etter Datatilsynets prinsipper for informasjonssikkerhet.

Konfidensialitet – hindre uvedkommende i å få tilgang på opplysningene
Integritet – ingen uautorisert eller utilsiktet endring av opplysninger
Tilgjengelighet – opplysningene er tilgjengelige når tilgang er nødvendig

Dersom personopplysninger skulle komme på avveie, om det forekommer datainnbrudd eller innbrudd på Databehandlers arbeidsplass som rammer Behandlingsansvarlig skal det snarest mulig varsles Behandlingsansvarlig. Den Behandlingsansvarlige har deretter ansvaret for å melde avviket til Datatilsynet.

13.4.4 Underleverandører
Databehandleren har den behandlingsansvarliges generelle godkjennelse til å bruke andre databehandlere. Databehandleren må likevel underrette den behandlingsansvarlige ved eventuelle planer om å skifte ut eller bruke nye databehandlere. Den behandlingsansvarlige må motta en slik underretning minimum 2 (to) uker før endringen trer i kraft. Den behandlingsansvarlige skal ha mulighet til å motsette seg endringene, og skal meddele databehandleren om dette senest 1 (én) uke etter underretningen er mottatt.

13.4.5 Den registrertes rettigheter
Ved innsynskrav må databehandler bistå ved å samle opplysningene som er lagret om den registrerte. Databehandler må gjøre opplysningene tilgjengelig for den behandlingsansvarlige for at den behandlingsansvarlige kan vurdere innsynskravet.

13.4.6 Bistand og tilgjengeliggjøring av informasjon for den behandlingsansvarlige
Den behandlingsansvarlige har plikt til å legge til rette for at den registrerte får utøvd sine rettigheter, slik som retten til innsyn, retting, sletting og innsigelsesretten (forordningens kapittel 3).

Databehandleren bistår den behandlingsansvarlige (ved hjelp av egnede tekniske og organisatoriske tiltak) å oppfylle plikten til å svare på anmodninger fra registrerte om utøvelse av deres rettigheter. Plikten gjelder så langt det er mulig, og det må tas hensyn til behandlingens art.

Bistanden begrenser seg til å lokalisere den registrertes opplysninger i Databehandlerens systemer, videreformidle denne til Behandlingsansvarlig, endre opplysninger eller slette opplysninger. Behandleransvarlig er i alle tilfeller selv ansvarlig for kommunikasjon med den registrerte. Enhver forespørsel om innsyn, retting, sletting eller innsigelse skal videreformidles av Behandlingsansvarlig til Databehandler skriftlig.

13.4.7 Opphør av avtalen
Databehandleren er forpliktet til å slette alle personopplysninger som er behandlet på den behandlingsansvarliges vegne, ved opphør av avtaleforholdet. Personopplysninger som brukes til kundehistorikk, regnskap, fakturering, kundekontakt og/eller annet lovpålagt bruk lagres til formålet er oppfylt.

13.4.8 Taushetsplikt
Databehandleren har taushetsplikt om dokumentasjon og personopplysninger som vedkommende får tilgang til iht. denne avtalen. Dette gjelder også etter avtalens opphør.

13.5. Avtalens varighet
Behandlingen er ikke tidsbegrenset og varer inntil avtalen sies opp av en av partene.