

Tjenesteavtale Tranzlated.com (Swatland AS)

Sist oppdatert 25.10.2019

Betingelsene er gyldige fra 25.10.2019 og erstatter alle tidligere tjenesteavtaler og betingelser. Denne avtalen regulerer avtaleforholdet mellom den som foretar bestillingen (Kunden) og Tranzlated.com (Swatland AS), org.nr. 916 627 190 (heretter kalt Tranzlated).

Ved å kjøpe Tranzlated sine produkter og tjenester bekrefter Kunden å ha lest, forstått og samtykker til innholdet i, denne avtalen. Kunden plikter å informere sine brukere om innholdet i denne avtalen.

Avtalen består av:

1. Tjenesteavtale
2. Databehandleravtale – vilkår for Tranzlated sin behandling av personopplysninger på vegne av Kunden

Avtalens varighet

Avtalen er gyldig all den tid kunden bruker, eller har tilgang til, tjenester levert av Tranzlated.

Endringer i tjenesteavtalen

Kunden aksepterer at Tranzlated forbeholder seg retten til å gjøre endringer i denne avtalen fortløpende, og at Kunden er bundet av disse endringene.

Tranzlated plikter å varsle Kunden om vesentlige endringer i denne avtalen. Vesentlige endringer inkluderer ethvert forhold som innskrenker Kundens bruksrett eller som endrer partenes forpliktelser eller rettigheter for øvrig. Melding om vesentlige endringer skal sendes per epost til den epostadressen som er angitt som kontaktadresse for kundeforholdet.

LOVVALG, KONFLIKT- OG TVISTELØSNING

Denne avtalen skal reguleres av norsk rett. Klager rettes til Tranzlated innen rimelig tid. Partene skal forsøke å løse eventuelle tvister i minnelighet. Dersom tvisten ikke løses i minnelighet innen tretti - 30 - dager etter at en av partene har varslet den annen part om tvisten, skal tvisten løses ved de ordinære domstoler.

Partene vedtar Kristiansand tingrett som verneting.

Tjenesteavtale

Avtaleinngåelse

Avtalen er bindende for begge parter når Kunden har sendt sin bestilling til Tranzlated.

Avtalen er likevel ikke bindende hvis det har forekommet skrive- eller tastefeil i tilbudet fra Tranzlated i bestillingsløsningen, i nettbutikken, eller i Kundens bestilling, og den annen part innså eller burde ha innsett at det forelå en slik feil.

Priser og prisendringer

Den oppgitte prisen for en tjeneste er den totale prisen Kunden skal betale for den gitte tjenesten. Ytterligere kostnader som Tranzlated ikke har informert om skal Kunden ikke bære. Fakturagebyr omhandles ikke av dette.

Alle priser som oppgis på nettsiden, eller i annet materiale, oppgis normalt uten merverdiavgift og eventuelt andre offentlige avgifter, med mindre annet fremkommer.

Levering

Levering er skjedd når Kunden, eller Kundens representant, har fått leveransen, eventuelt tilgang til å bruke tjenesten.

Hvis ikke leveringstidspunkt fremgår av bestillingsløsningen, skal Tranzlated levere tjenesten til Kunden uten unødig opphold etter bestillingen fra Kunden. Kunden skal varsles per epost når tjenesten er levert.

Betaling

Tranzlated kan kreve betaling for tjenesten fra det tidspunkt tjenesten er levert.

Dersom Kunden bruker kredittkort eller debetkort ved betaling, kan Tranzlated reservere kjøpesummen på kortet ved bestilling. Kortet blir belastet på det tidspunkt tjenesten er levert. Ved betaling med faktura, blir fakturaen til Kunden utstedt samme dag som tjenesten er levert. Betalingsfristen fremgår av fakturaen og er som hovedregel på 14 kalenderdager etter fakturadato.

TRANZLATED

Gebyr tilkommer på alle fakturaer, og etter de satser som til enhver tid fremkommer i bestillingsløsningen. Kjøp med kredittkort eller debetkort, kontantkjøp, er fritatt for fakturagebyr.

Mangel ved tjenesten

Hvis det foreligger en mangel ved tjenesten må Kunden innen rimelig tid etter at den ble oppdaget eller burde ha blitt oppdaget, gi Tranzlated melding om at han eller hun vil påberope seg mangelen. Kunden mister sin rett til å gjøre en mangel gjeldende dersom ikke Tranzlated får melding innen rimelig tid og senest 30 dager etter at Kunden oppdaget eller burde oppdaget mangelen.

Dersom tjenesten har en mangel og dette ikke skyldes Kunden eller forhold på Kundens side, kan Kunden etter omstendighetene holde kjøpesummen tilbake, velge mellom retting og omlevering, kreve prisavslag, kreve avtalen hevet eller kreve erstatning.

Reklamasjon til Tranzlated skal skje skriftlig:

Tranzlated (Swatland AS)
4 etg, Sjøsidan
Vestre Strandgate 27
4611 Kristiansand

E-post: post@tranzlated.com

Retting

Tranzlated skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en mangel iverksette tiltak for å rette på mangelen. Hvis Kunden på eget initiativ iverksetter tiltak for å utbedre mangelen ut over det som måtte være avtalt med Tranzlated, skal Tranzlated ikke bære disse utgiftene.

Prisavslag

Kunden kan kreve et passende prisavslag dersom mangelen ikke blir utbedret innen rimelig tid. Dersom særlige grunner taler for det, kan prisavslaget settes lik mangelens betydning for Kunden, men prisavslaget kan ikke overstige det tjenesten kostet.

Erstatning og ansvarsbegrensning

Tranzlated kan bare holdes ansvarlig for rimelige og påregnelige direkte økonomiske tap og som skyldes grov uaktsomhet eller forsett. Tranzlated sitt samlede erstatningsansvar er begrenset oppad til det tjenesten kostet da avtalen ble inngått.

Krav om erstatning må fremsettes uten ugrunnet opphold.

Ansvarsbegrensning

Verken Tranzlated, leverandører, underleverandører, tredjeparter eller lovlige representanter kan holdes ansvarlig for direkte, eller indirekte, tap, eller skade, som skyldes forsinket levering eller mangler ved tjenesten eller som Kunden, eller en tredjepart, påføres i forbindelse med bruk av, eller manglende evne til å bruke, Tranzlated sine tjenester.

Ansvarsbegrensningen gjelder uavhengig av årsak og grunnlag, og omfatter også uaktsomhet fra Tranzlated sin side, og selv om Tranzlated, leverandører, underleverandører, tredjeparter eller lovlige representanter er blitt informert om muligheten for skader og/eller tap.

Ut over hva som fremgår uttrykkelig av denne avtalen, gir Tranzlated ingen garantier, verken skriftlig eller muntlig, direkte eller indirekte, vedrørende tjenester som leveres i henhold til denne avtalen. I den utstrekning annet ikke følger av tvingende lovgivning, kan Kunden ikke rette krav mot Tranzlated basert på bakgrunnsretten, uansett rettslig eller faktisk grunnlag.

Uten å innskrenke rekkevidden av forannevnte, innestår Tranzlated blant annet ikke for at tjenester vil oppnå det ønskede resultat eller at bruk av tjenester vil kunne skje uavbrutt eller feilfritt. I den grad det er tillatt etter gjeldende lovgivning, skal Kunden holde Tranzlated, leverandører, underleverandører, tredjeparter eller lovlige representanter fullt ut skadesløse fra enhver kostnad og utgift samt ethvert krav, tap, skade og ansvar, uansett type (herunder men ikke begrenset til rimelige saksomkostninger), som måtte oppstå i tilknytning til bruken av tjenester fra Tranzlated i strid med denne avtalen eller for øvrig i strid med Tranzlated sine immaterielle rettigheter eller Kundens taushetsplikt etter avtalen.

Kontaktinformasjon for kundeforholdet

Kunden plikter å oppgi korrekt kontaktinformasjon ved bestilling, inkludert fullt navn, telefon og epostadresse, og vedlikeholde kontaktinformasjonen inntil kundeforholdet blir brakt til opphør.

Dersom Tranzlated blir kjent med at kontaktinformasjonen er feil, plikter Tranzlated å oppdatere den ved hjelp av offentlige registre, fortrinnsvis nummeropplysningstjenester og Brønnøysundregistrene (bedrift).

Hvis Kunden utelater å vedlikeholde korrekt kontaktinformasjon, og Tranzlated heller ikke er i stand til å finne riktig kontaktinformasjon ved hjelp av offentlige registre vil dette bli ansett som Kundens mislighold.

Personopplysninger

Personopplysninger som Tranzlated behandler på egne vegne reguleres av [Personvernerklæringen](#). Ved å kjøpe, og bruke, Tranzlated sine produkter og tjenester samtykker Kunden i at Tranzlated kan behandle personopplysninger etter retningslinjene i Personvernerklæringen.

Personopplysninger som Tranzlated behandler på vegne av Kunden i forbindelse med at Kunden behandler personopplysninger ved hjelp av Tranzlated sine tjenester reguleres av Databehandleravtalen.

Med mindre Kunden samtykker til noe annet, kan Tranzlated kun behandle personopplysninger som er nødvendige for at Tranzlated skal kunne gjennomføre forpliktelsene etter avtalen. Kundens personopplysninger vil kun bli utlevert til andre i lovbestemt tilfelle, eller hvis det er nødvendig for at Tranzlated skal få gjennomført avtalen med Kunden.

Force majeure

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer. Slike forhold inkluderer, men er ikke begrenset til, streik, lockout, linjefeil eller strømbrudd hos aksessleverandør, linjefeil eller strømbrudd hos annen tredjepart, samt ethvert forhold som vil bli bedømt som force majeure.

TRANSLATED

DATA BEHANDLERAVTALE

Bakgrunn og hensikt

Avtalen regulerer Tranzlated (Databehandler) sin behandling av personopplysninger på vegne av Kunden (Behandlingsansvarlig), herunder innsamling, registrering, sammenstilling, lagring, utlevering eller kombinasjoner av disse, og rettigheter og plikter etter:

- Lov av 14.april 2000 nr. 31 om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven);
- Forskrift av 13.desember 2000 nr. 1265 om behandling av personopplysninger (personopplysningsforskriften);
- EU forordning 2016/679/EC av 27.april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger (General Data Protection Regulation) (heretter omtalt som "personvernforordningen");
- Lov om helseregistre og behandling av helseregistre av 18.mai 2001 nr.24 (helseregisterloven);
- Lov om behandling av helseopplysninger ved ytelse av helsehjelp av 20.juni 2014 nr. 42 (pasientjournalloven); og
- Enhver lov, forskrift eller annet regelverk som erstatter disse.

Ved motstrid mellom Avtalens regulering og de rammer som følger av personopplysningslovgivningen eller annen relevant lovgivning, viker Avtalens regulering.

Avtalen skal sikre at personopplysninger ikke brukes urettmessig eller kommer uberettigede i hende.

Denne avtalen omfatter alle personopplysninger som blir behandlet ved bruk av Tranzlated sine tjenester, inkludert underleverandører.

Formål

Formålet med behandlingen er å levere tjenesten i tråd med Tjenesteavtalen, og utføre kundeservice på forespørsel fra Kunden. Tranzlated kan ikke behandle personopplysninger til andre formål enn dette.

Behandling av personopplysninger skal skje i tråd med gjeldende lover og forskrifter, denne avtalen, og [Personvernerklæringen](#).

Eierskap og behandlingsansvar

Kunden er behandlingsansvarlig for data som lagres, og behandles, ved bruk av Tranzlated sine tjenester, og har selv eierskap til, og ansvaret for, disse. Tranzlated kan ikke under noen omstendigheter tilordnes rollen som behandlingsansvarlig for disse dataene.

Det er Kunden som bestemmer formålet med sin behandling av personopplysninger og hvilke hjelpemidler som skal brukes, og som har ansvaret for at personopplysninger behandles i henhold til de krav som lover, regler og forskrifter oppstiller.

Tranzlated sine plikter

Tranzlated skal kun behandle personopplysninger etter Kundens skriftlige instruksjoner.

Tranzlated plikter å gi Kunden tilgang til dokumentasjon, og bistå, slik at Kunden kan ivareta sitt eget ansvar etter lov og forskrift. Kunden har, med mindre annet er avtalt eller følger av lov, rett til tilgang til og innsyn i personopplysningene som behandles og systemene som benyttes til formålet. Tranzlated plikter å gi nødvendig bistand til dette.

Tranzlated plikter å bistå den Behandlingsansvarlige med å etterleve kravene til å etablere et egnet sikkerhetsnivå, herunder gjennomføre nødvendige tiltak som å varsle om sikkerhetsbrudd, vurdere personvernkonsekvenser og gjennomføre forhåndsdrøftinger på Kundens forespørsel.

Tranzlated plikter å utnevne et Personvernombud, eller annet kontaktpunkt, hvis ansvar er å fungere som kontaktpunkt for Kunden, kontrollere og koordinere samsvar med denne avtalen i sin helhet, og påse at alle involverte ansatte og 3. parter er bevisst sitt ansvar for å beskytte personopplysninger i samsvar med lov, og denne avtalen.

Tranzlated forbeholder seg retten til å nekte behandling av personopplysninger som bryter med loven, og plikter å varsle Kunden om dette.

Taushetsplikt

Tranzlated har taushetsplikt om dokumentasjon og personopplysninger og andre data som behandles ved hjelp av

TRANZLATED

Tranzlated sine tjenester. Denne bestemmelsen gjelder også etter avtalens opphør.

Bruk av Underleverandører

Underleverandører er enhver tredjepart som behandler data på oppdrag fra Tranzlated. Tranzlated plikter å vedlikeholde en liste over navn og lokasjon for alle Underleverandører som er involvert ved behandling av personopplysninger.

Kunden aksepterer at Tranzlated kan benytte Underleverandører både ved levering av tjenesten og behandling av personopplysninger, forutsatt at de behandler personopplysninger i tråd med denne avtalen.

Tranzlated er ansvarlig overfor Kunden for enhver form for behandling Underleverandører utfører.

Tjenestene Tranzlated leverer tillater integrasjon mot tredjeparts tjenester, og kan inneholde integrasjoner og linker til integrasjoner med tredjeparts tjenester, og som ikke er underleverandører. All bruk av tredjeparts tjenester, som ikke tilhører Underleverandører, inkludert, men ikke begrenset til lagring, databehandling og datautveksling, er alene regulert av avtalebetingelsene og personvernbestemmelsene til tredjepart. Tranzlated kan ikke under noen omstendigheter holdes ansvarlig ved bruk av slike tjenester, og Kunden skal holde Tranzlated skadesløs i ethvert forhold som måtte oppstå som følge av bruken.

Internasjonal dataeksport

Kunden aksepterer at Tranzlated og Underleverandører kan behandle personopplysninger utenfor Norge, EU og Sveits. Dette gjelder også hvor Kunden har avtalt at datalagring skal finne sted i Norge, EU, eller Sveits, men bare dersom behandling utenfor EU er nødvendig for å utføre Kundeservice eller andre tjenester på forespørsel fra Kunden. Behandling av personopplysninger utenfor Norge, EU eller Sveits, skal skje i tråd med gjeldende lover og forskrifter, Tjenesteavtalen, [Personvernerklæringen](#), og ellers som nødvendig for å levere tjenesten, og utføre kundeservice på forespørsel fra Kunden.

Kunden sine plikter

Det er Kunden sitt ansvar å vedlikeholde en oversikt over hvilke personopplysninger Tranzlated behandler på vegne av Kunden.

TRANZLATED

Det er Kunden sitt ansvar å avgi skriftlige instruksjoner om hvordan personopplysninger skal behandles. Nødvendige tilganger skal kun oppgis på forespørsel. Det er Kunden sitt ansvar å forvalte tilgangene som oppgis, og tilgangene skal straks fjernes når behovet ikke lenger er tilstede.

Kunden er inneforstått med at tjenestene til Tranzlated i utgangspunktet ikke inkluderer sikkerhetstiltak som er nødvendig for behandling av personopplysninger om barn, og sensitive og konfidensielle personopplysninger, som for eksempel kryptering eller fysisk separasjon, med mindre dette fremgår eksplisitt av produktbeskrivelse og/eller kontrakt. Det er Kunden sitt ansvar å implementere hensiktsmessige sikkerhetstiltak for personopplysninger som behandles ved hjelp av Tranzlated sine tjenester.

Kunden garanterer at all behandling av personopplysninger som skjer i forbindelse med denne avtalen er, og fortsetter å være, i tråd med alle relevante personvernsbestemmelser, til enhver tid gjeldende lov- og forskriftsregulering, i henhold til eventuelle vedtak fattet av offentlige myndigheter i Norge og EU, og i tråd med denne avtalen.

Kunden plikter å informere sine brukere om bruken av databehandlere, inkludert Tranzlated, og at personopplysninger kan bli behandlet utenfor Norge, EU, eller Sveits.

Kunden skal sende inn forespørsler som medfører behandling av personopplysninger i god tid før behandlingen skal skje, og plikter å besvare henvendelser fra Tranzlated uten unødig opphold.

Behandling av personopplysninger i tråd med Kundens personvernsertifiseringer kan kun skje etter særskilt avtale.

Retur og destruksjon av personopplysninger

Kunden aksepterer at Tranzlated sletter alle data ved opphør av oppdraget, inkludert eventuelle sikkerhetskopier, og at data vil bli slettet etter de retningslinjer og prosedyrer som Tranzlated til enhver tid fastsetter.

Sikkerhet

Tranzlated plikter å implementere og vedlikeholde nødvendige tekniske og organisatoriske tiltak som stilles etter til enhver tid gjeldende lover, regler og forskrifter, for å beskytte mot tap av

TRANZLATED

personopplysninger som skyldes utilsiktet eller ulovlig destruksjon, utilsiktet tap eller endring, urettmessig formidling eller tilgang (avvik), så langt det er praktisk gjennomførbart og i Tranzlated sin kontroll. Slike tiltak skal hensynta tilgjengelig teknologi, og kostnaden ved implementering for å oppnå et hensiktsmessig sikkerhetsnivå sett i forhold til behandlingen av personopplysningene, og naturen av dataene som er lagret.

Tranzlated plikter å bistå kunden i å gjennomføre jevnlig sikkerhetsrevisjoner. Kunden plikter å varsle Tranzlated om sikkerhetsrevisjoner og systemtester, inkludert, men ikke begrenset til automatiske prober, penetrasjonstester og portscans, i god tid. Ikke-varslede systemtester vil medføre brudd på AUP.

Fysisk adgangskontroll

Tranzlated skal implementere nødvendige tiltak, selv eller ved bruk av en tredjepart, for å forhindre fysisk tilgang. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til bruk av sikkerhetspersonell, og bruk av sikre bygninger og lokasjoner, for å forhindre uvedkommende fra å få tilgang til personopplysninger.

Systemadgangskontroll

Tranzlated skal implementere hensiktsmessige tiltak for å forhindre at personopplysninger behandles urettmessig. Disse tiltakene vil variere med behandlingen og inkluderer, men er ikke begrenset til, autentisering med brukernavn og passord, tofaktor autentisering, dokumenterte autorisasjonsprosesser, dokumenterte endringshåndteringsprosesser og logging på flere nivåer.

Overføringskontroll

Tranzlated skal så langt det er praktisk gjennomførbart implementere hensiktsmessige tiltak for å forsikre om at det er mulig å overføre data til rette vedkommende uten at dataene kan leses, kopieres, endres eller slettes uautorisert under dataoverføringen.

Logisk separasjon

Data fra ulike Kunder er logisk separert i Tranzlated sine systemer for å sikre at personopplysninger som registreres for ulike formål kan behandles hver for seg.

Avvik

Enhver bruk av informasjonssystemer i strid med Tranzlated sine rutiner og AUP, Kundens instruksjer, Personvernlovgivningen eller GDPR, skal håndteres som et avvik. Tranzlated skal varsle Kunden ved avvik så snart Tranzlated får kunnskap om det, og om nødvendig samarbeide med Kunden om å avhjelpe avviket. Kunden har ansvaret for at avviksmelding sendes Datatilsynet.

Varslet til Kunden skal som minimum inneholde en beskrivelse av avvikets natur, kontaktinformasjon til kontaktpunkt hos Tranzlated, en beskrivelse av mulige konsekvenser, og en beskrivelse av tiltak som er iverksatt, eller planlagt iverksatt, for å lukke avviket og begrense konsekvensene.