

# **Consignors Terms of Use og Data Processing Agreement**

Versjon 2.2

Gjelder fra 29.05.2018

## **BRUKSVILKÅR – CONSIGNOR-PLATTFORMEN**

Sammen med bestillingsbekreftelsen, utgjør disse bruksvilkårene avtalen («Avtalen») mellom kundens juridiske person som er oppgitt i bestillingsbekreftelsen («Kunden»), og Consignors lokale juridiske person som er oppgitt i bestillingsbekreftelsen («Leverandøren»). Avtalen regulerer kundens tilgang til og bruk av Consignor-plattformen samt leverandørens leveranse av ekstra varer og tjenester, som beskrevet nedenfor.

**Avtalen dekker også den behandling av personopplysninger som leverandøren utfører i forbindelse med leveringen, og utgjør dermed kontrakten (Data Processing Agreement) mellom leverandøren og kunden som påkrevd i henhold til personvernforordningens artikkel 28 nr. 3.**

## **1 BESKRIVELSE AV LEVERANSEN**

### **1.1 Tilgang til Consignor-plattformen**

Consignor-plattformen er utviklet og administrert av Consignor Group AS («Consignor») og tilbys kunden av lokale Consignor-enheter (inkludert leverandøren) som «programvare som tjeneste» (SaaS).

Leveringen innebærer at kunden får tilgang til Consignor-plattformen, og kan bruke den i henhold til vilkårene beskrevet nedenfor. I den grad dette er beskrevet i bestillingsbekreftelsen, inkluderer leveransen også programvare som er installert lokalt hos kunden.

Consignor-plattformen gir kundens ansatte («brukerne») mulighet til å sette sammen forsendelser i ett helhetlig system, med tilgang til et av verdens største transportørbiblioteker.

Consignor-plattformen har funksjoner for produksjon og sending av forsendelser, inkludert produksjon av relevante dokumenter, samt for elektronisk bestilling.

I tillegg har Consignor-plattformen kundeserviceverktøy som beregning av fraktpris, fraktforsikring, varslinger på SMS og e-post, returadministrasjon osv.

### **1.2 Ekstra leveranser**

I den grad dette er beskrevet i bestillingsbekreftelsen, inkluderer leveransen også etikettskrivere, etiketter og/eller annen maskinvare eller andre forbruksvarer til bruk i forbindelse med Consignor-plattformen. Med mindre annet er beskrevet i bestillingsbekreftelsen, skal slik maskinvare eller programvare og slike forbruksvarer betraktes som levert når de er fysisk levert på kundens adresse.

Med unntak av leveransen fra leverandøren som beskrevet ovenfor, er kunden ansvarlig for å kjøpe inn alt av nødvendig maskinvare, programvare og nettverksforbindelse som er nødvendig for å få tilgang til og bruke Consignor-plattformen.

### **1.3 Konfigurasjon og integrering med kundens baksystem**

Consignor-plattformen kan integreres med flere av baksystemene på markedet. Kunden kan bruke disse integreringene til å etablere integreringer mellom sitt eget baksystem og Consignor-plattformen, slik at kunden får tilgang til tjenestene som tilbys i Consignor-plattformen via sitt eget system.

Leverandøren kan hjelpe kunden med etablering av slike integreringer mot godtgjørelse per time og for brukt materiell, som beskrevet i bestillingsbekreftelsen. Leverandøren skal varsle kunden dersom beregningene i bestillingsbekreftelsen ikke kan oppfylles, for eksempel på grunn av feil informasjon oppgitt av kunden eller omstendigheter som ikke kunne forutses.

## 2 KUNDENS BRUK AV CONSIGNOR-PLATTFORMEN

### 2.1 Bruk av Consignor-plattformen

Med mindre noe annet er skriftlig godkjent av leverandøren, kan kunden bare bruke Consignor-plattformen til eget næringsformål, og ikke overføre bruken av plattformen til noen tredjepart. Kunden skal alltid sikre at kundens bruk av Consignor-plattformen skjer i henhold til lovene og forskriftene som gjelder for kundens virksomhet, inkludert, men ikke begrenset til, personvernforskrifter.

### 2.2 Generering, lagring og sletting av forsendelsesdata

Kundens bruk av Consignor-plattformen vil generere transaksjonsdata om forsendelser som er produsert av kunden («forsendelsesdata»). Forsendelsesdataene blir lagret i Consignor-plattformen, og kunden kan få tilgang til de lagrede forsendelsesdataene i forbindelse med for eksempel kundehenvendelser, søk, sporing, rapportering og statistiske formål.

Consignor-plattformen har noen nettbaserte verktøy som kunden kan bruke til å eksportere og slette forsendelsesdata. Alle forsendelsesdata lagres inntil kunden sletter dataene eller avtalen avsluttes (ref. avsnitt 10.2). Leverandøren sletter ingen forsendelsesdata utover det som er beskrevet i avsnitt 10.2.

Den årlige lisensavgiften dekker lagring av forsendelsesdata fra inneværende kalenderår og det umiddelbart foregående kalenderåret, i Consignor-plattformen. For lagring av eldre forsendelsesdata, vil leverandøren belaste kunden en ekstra lagringsavgift i henhold til leverandørens generelle prisliste.

Leverandøren skal sørge for at serveren/serverne som brukes til å lagre forsendelsesdataene, avspeiles for å hindre at data går tapt ved serversvikt o.l.

### 2.3 Opphevelse av kundens tilgang til Consignor-plattformen

Dersom lisensavgiften eller andre avgifter som skal betales i henhold til denne avtalen ikke betales innen forfallsdato, kan Consignor helt eller delvis oppheve kundens tilgang til Consignor-plattformen inntil alle forfalte krav er betalt.

Videre kan Consignor oppheve kundens tilgang til Consignor-plattformen dersom Consignor mistenker at Consignor-plattformen ikke har blitt brukt slik det er angitt i avtalevilkårene. Consignor kan stanse kundens tilgang til Consignor-plattformen så lenge de, innen rimelighetens grenser, etterforsker et mistenkt avtalebrudd.

Kunden vil ikke motta noen prisreduksjon eller refusjon på grunn av en slik midlertidig stans i tilgangen.

### 2.4 Opphevelse av tilgang til gamle Consignor-versjoner

Consignor kan innstille bruken av eldre versjoner av Consignor-programvaren som er installert lokalt hos kunden, dersom disse versjonene forårsaker tekniske problemer for tredjeparter eller er utdatert ifølge gjeldende retningslinjer eller spesifikasjoner fra de støttede tredjepartene.

### 3 GRUNNLEGGENDE TJENESTENIVÅAVTALE OG RESPONS

#### 3.1 Definisjoner

Consignor kategoriserer alle forespørsler i samsvar med ITIL-rammeverket

*Hendelse* betyr uforutsett avbrudd i eller redusert kvalitet på en IT-tjeneste.

*Tjenesteforespørsel* er en forespørsel fra en bruker om informasjon, råd, en standardendring eller tilgang til en IT-tjeneste.

*Endringsforespørsel* er forespørsel om tillegg, endring eller fjerning av noe som kan påvirke en IT-tjeneste.

#### 3.2 Nye versjoner av Consignor-plattformen

Leverandøren vil innføre fremtidige oppdateringer av funksjonaliteten til Consignor-plattformen, men er ikke underlagt noen plikt til å gjøre det.

Kundens rett til å bruke en oppdatert versjon av Consignor-plattformen vil være inkludert i den årlige lisensavgiften.

Leverandøren kan kreve at kunden oppdaterer programvare, maskinvare eller annet utstyr kunden bruker som ikke lenger er kompatibelt med den oppdaterte versjonen av Consignor-plattformen.

#### 3.3 Flere kanaler for kundestøtte

##### *Nettbasert hjelpesenter*

Consignor har et nettbasert hjelpesenter som inkluderer en kunnskapsbase med FAQ (ofte stilte spørsmål). Kunnskapsbasen veileder kundene gjennom de mest relevante tjenesteforespørslene på konfigurasjonsnivå, og bidrar med enkel feilsøking. Tilgang til og bruk av hjelpesenteret er inkludert i den årlige lisensavgiften. Consignors hjelpesenter er en nettbasert, døgnåpen selvhjelpstjeneste.

##### *Teknisk brukerstøtte*

Consignor gir tilgang til en teknisk brukerstøttetjeneste som skal være kundens første kontaktpunkt. Bruken av Consignors tekniske brukerstøtte belastes per time og for brukt materiell. Hendelser som skyldes feil i Consignor-programvaren, vil ikke belastes kunden.

Consignors tekniske brukerstøtte skal bidra ved spørsmål om bruk, problemløsning i forbindelse med hendelser, feildiagnostikk og feilretting.

Kunden kan kontakte Consignors tekniske brukerstøtte i åpningstiden mandag til fredag. Du finner åpningstider og kontaktopplysninger på Consignors lokale hjemmesider.

	Mål for responstid	Garantert responstid
Telefon	<1 minutt	10 minutter
E-post	2 timer (innenfor åpningstid)	Neste virkedag

### 3.4 Konsulentttjenester – tilleggstjenester

Leverandøren kan levere konsulentttjenester til kunden. Slike tjenester bestilles av kunden i hvert enkelt tilfelle. Tjenestene kan enten utføres hos kunden eller leveres via nett. Konsulentttjenester belastes per time og for brukt materiell.

### 3.5 Utvidet tjenestenivåavtale for forretningskritiske operasjoner

Leverandøren kan mot en tilleggsavgift gi tilgang til Consignors engelsktalende Emergency Response Centre (ERC) som er åpent døgnet rundt, 365 dager i året.

Leverandøren kan levere en skreddersydd serviceavtale. Ta kontakt med din lokale representant for flere detaljer og priser.

### 3.6 Systemtilgjengelighet og serverresponstid

Consignor har en katalog med Consignor-drevne webtjenester og API-er. Disse webtjenestene fungerer som bakkomponenter for installasjoner av Consignor On-premises, Consignors webprogrammer eller kundenes egne forretningsprogrammer.

Alle Consignor-drevne webtjenester er utviklet for 100 % driftstid, uavhengig av belastningsmengden.

Dersom det imidlertid skulle bli nødvendig med et planlagt tjenesteavbrudd, vil Consignor varsle kunden minst 2 uker i forveien. Consignor vil legge slike avbrudd til perioder med liten trafikk for å redusere konsekvensene for kunden til et minimum.

Consignors webtjenester er utviklet, bygget og konfigurert for å respondere i samsvar med det følgende.

Webtjeneste	Målsetting	Garanti
Forretningskritiske enkeltransaksjoner (etikettversjoner, prisforespørsler, postnummer osv.)	10–500 millisekunder	1000 millisekunder
Forretningskritiske flertransaksjoner (satsvis overføring av data til transportør, satsvis behandling av returinformasjon, datautvinning, henting av store datasett osv.) avhenger av datavolum og importør/eksportør av tredjepartsdata	1000–10 000 millisekunder	N/A
Ikke-forretningskritiske konfigurasjonswebtjenester (endring i konfigurasjonsdata)	500–3000 millisekunder	5000 millisekunder

Consignor garanterer ikke for tredjeparts webtjenester som leveres av transportører eller andre dataleverandører.

Målsetting og garantitid måles som behandlingstid fra start til slutt på Consignor-servere. Langsomme internettforbindelser og Wi-Fi-signaler kan øke prosestetiden.

### 3.7 Tjenestenivåer og alvorlighetsgrad av feil

Dersom hendelsehåndteringsprosessen avdekker at en feil i Consignor-plattformen eller Consignor-programvaren som ble installert lokalt hos kunden har forårsaket hendelsen, skal feilrettingen og støttetjenestene i programvaren eller infrastrukturen som drives av Consignor overholde følgende:

Alvorlighetsgrad	Første respons*	Målsetting for løsning*	Oppdateringer til kunden
Alvorlighetsgrad 1 Det finnes ingen omgåelser, og bruk av et kritisk system er umulig i produksjonsmiljøet eller fører til stor risiko for kritiske forretningsoperasjoner. (Forretningskritiske webtjenester, API-er, portaltilgang)	5 minutter	20 minutter	Hver annen time eller etter avtale
Alvorlighetsgrad 2 Det finnes ingen omgåelser, og større funksjoner påvirkes i stor grad, uten at det fører til umiddelbar stopp i arbeidet. Driften kan fortsette med enkelte begrensninger.	60 minutter	4 timer	Hver annen time eller etter avtale
Alvorlighetsgrad 3 Moderat tap eller reduksjon av tjenester, men arbeidet kan fortsette uten hindringer.	1 virkedag	30 virkedager	Etter avtale
Alvorlighetsgrad 4 Mindre tap eller reduksjon av tjenester, men arbeidet kan fortsette uten hindringer, eller en henvendelse angående et produkt / en tjeneste.	15 virkedager	90 virkedager	Etter avtale

\*Kun i åpningstiden

## 4 PRIS OG BETALING

### 4.1 Tilgang til Consignor-plattformen

Lisensavgiftene for tilgang til Consignor-plattformen består av et første abonnementsgebyr og en årlig lisensavgift (samlet kalt «lisensavgiftene»).

Den årlige lisensavgiften har flere nivåer som beskrevet i leverandørens generelle prislister, der hvert nivå inkluderer et definert antall genererte kolli-ID-er per år. Kundens lisensnivå for den første lisensperioden er oppgitt i bestillingsbekreftelsen. Kunden kan be om et annet lisensnivå for en fremtidig lisensperiode.

Dersom det faktiske antallet kolli som genereres av kunden i løpet av den første lisensperioden eller en etterfølgende lisensperiode, overskrider det tillatte antallet på det avtalte lisensnivået, vil kunden automatisk flyttes til det neste lisensnivået og belastes i samsvar med leverandørens generelle prislister for slikt høyere lisensnivå.

Leverandøren kan øke lisensavgiften for fremtidige lisensperioder.

#### **4.2 Ekstra leveranser, implementering og integreringstjenester**

Prisene for ekstra leveranser av maskinvare og forbruksvarer er faste priser som er beskrevet i bestillingsbekreftelsen.

Med mindre noe annet er avtalt, skal implementerings- og integreringstjenestene faktureres som konsulent tjenester per time og for brukt materiell, i henhold til leverandørens gjeldende prisliste.

#### **4.3 Betaling**

Alle avgifter som er fastsatt i avtalen skal betales når de faktureres av leverandøren.

Når avtalen signeres, sender leverandøren ut fakturaer for oppstartskostnader og den årlige lisensavgiften for den første lisensperioden. Ved hver fornyelse sender leverandøren ut en faktura for en lisensperiode på ytterligere 12 måneder.

Fakturaer for maskinvare, forbruksvarer og integreringstjenester sendes ut ved levering.

Alle priser oppgis ekskl. mva. og andre avgifter som kan gjelde for leveransene som er beskrevet i avtalen. Kunden forplikter seg til å betale eventuelle avgifter som påløper, i tillegg til beløpene som er beskrevet i bestillingsbekreftelsen. Leverandøren skal inkludere disse avgiftene i sine fakturaer.

### **5 OVERFØRING AV AVTALEN**

Leverandøren kan overføre avtalen til ethvert selskap som inngår i Consignors gruppe av selskaper. Kunden kan kun overføre avtalen med skriftlig godkjenning fra leverandøren, men denne godkjenningen skal ikke holdes tilbake eller nektes uten at det foreligger en god grunn til dette.

### **6 IMMATERIELLE RETTIGHETER**

#### **6.1 Rettigheter på Consignor-plattformen**

Leverandøren eller leverandørens tredjeparter eier alle immaterielle rettigheter, inkludert, men ikke begrenset til, opphavs- og databaserettigheter til Consignor-programvaren, plattformen og alle enkeltkomponentene som brukes i konstruksjonen og driften av Consignor-plattformen.

Kunden får kun en begrenset rettighet til å bruke Consignor-plattformen som beskrevet i avtalen, og får ingen andre rettigheter i Consignor-plattformen i sin nåværende form eller i fremtidige versjoner av Consignor-plattformen. Med mindre annet er skriftlig avtalt for det enkelte tilfellet, gjelder dette også for ny funksjonalitet som Consignor har utviklet for Consignor-plattformen, men som er foreslått av kunden eller en ansatt hos kunden. Dette inkluderer funksjoner som helt eller delvis er betalt for av kunden.

#### **6.2 Rettigheter til forsendelsesdata**

Kunden eier alle rettigheter til alle forsendelsesdata som behandles av leverandøren i Consignor-plattformen. Leverandøren kan kun bruke disse forsendelsesdataene i den grad det er nødvendig for å kunne levere tjenestene som er beskrevet i avtalen. Alle forsendelsesdata skal behandles konfidensielt og være underlagt egnede tekniske og organisatoriske tiltak som angitt i avsnitt 7.1 under.

Leverandøren har rett til å til å bruke anonymiserte forsendelsesdata til å utvikle statistikk knyttet til tjenestene som tilbys gjennom Consignor-plattformen, til videre utvikling av Consignor-plattformen og andre formål. Databaserettighetene til leverandørens databaser som inneholder anonymiserte data fra kunden og anonymiserte data fra andre kunder, skal tilhøre leverandøren. Før forsendelsesdataene inkluderes i en database, skal leverandøren sjekke at alle forsendelsesdataene er anonymisert på en slik måte at det ikke er mulig å identifisere noen enkeltpersoner.

## 7 BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

### 7.1 Behandling av forsendelsesdata

Forsendelsesdataene som vil bli overført til og behandlet på Consignor-plattformen, inneholder personopplysninger om kundens kunder. Kunden skal anses som ansvarlig for all behandling av slike personopplysninger, og leverandøren skal anses som databehandler. Kunden er derfor fullt ut ansvarlig for at denne behandlingen av personopplysninger skjer på lovlig måte.

Kunden har ansvar for å bestemme når forsendelsesdataene skal slettes samt å slette disse dataene, som beskrevet i avsnitt 2.2. Leverandøren vil slette forsendelsesdataene når avtalen avsluttes, som beskrevet i avsnitt 10.2.

Leverandøren skal kun ha rett til å behandle kundens personopplysninger etter skriftlig instruksjon fra kunden. Leverandøren skal herunder ha rett til å behandle personopplysninger i den grad det er nødvendig for å kunne levere tjenestene i henhold til avtalen, inkludert, men ikke begrenset til, behandling for å styrke datasikkerheten og etterforske sikkerhetsbrudd. Leverandøren skal sørge for at personer som er autorisert til å behandle personopplysninger, er innforstått med at de har taushetsplikt eller er underlagt en lovfestet taushetsplikt.

Leverandøren forplikter seg til å hemmeligholde alle forsendelsesdata for tredjeparter, bortsett fra for tredjeparter som bidrar til leveringen til kunden som beskrevet i avtalen. Leverandøren forplikter seg til å innføre egnede tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak for å sikre at forsendelsesdataene er beskyttet mot tilfeldig eller ulovlig destruksjon, tap eller endring, eller uautorisert tilgang fra tredjeparter.

Dersom forsendelsesdataene mot formodning skulle bli kompromittert, er leverandøren forpliktet til, uten unødvendig opphold, å varsle kunden om dette etter at leverandøren har blitt klar over slikt brudd på hemmelighold av personopplysninger. Kunden har ansvar for å varsle om at personopplysninger har blitt avslørt/kompromittert, til aktuell tilsynsmyndighet samt til personene det er registrert opplysninger om, i den grad dette er påkrevd i henhold til gjeldende lov.

Maks. 24 timer etter at personopplysninger har blitt avslørt/kompromittert, vil leverandøren sende ut informasjon om dette til alle kundens registrerte brukere. Dersom kunden har brukere som ikke benytter Consignor, men som likevel ønsker å bli informert, må disse registreres for informasjonsbrevet om datasikkerhet: <http://eepurl.com/du6o49>

Leverandøren påtar seg å hjelpe kunden med egnede tekniske og organisatoriske tiltak, så langt det lar seg gjøre, for å oppfylle kundens forpliktelse om å svare på forespørsler fra kundenes kunder. Leverandøren vil gi kunden tilgang til all informasjon som trengs for å vise at forpliktelsene i avsnitt 7 er overholdt, og tillate og bidra til revisjoner, inkludert inspeksjoner, utført av kunden eller en annen revisor som har kundens mandat. Hvis dette innebærer at leverandøren må levere tjenester ut over det som dekkes av standard funksjonalitet på Consignor-plattformen, kan leverandøren ta et ekstra gebyr i samsvar med standardprisene som måtte gjelde på det aktuelle tidspunktet.

Som en del av ISO 27001-sertifikatet, blir leverandøren blir revidert av et uavhengig tredjepartsbyrå én gang i året. Revisjonsrapporten vil være tilgjengelig i informasjonsbrevet om datasikkerhet eller på forespørsel. I tillegg vil leverandøren tilby kunden muligheten til utvidet revisjon. Dette tilbys i egne pakker med egne priser. Leverandøren er åpen for revisjon og fysisk inspeksjon i henhold til bestilt revisjonspakke. Se Consignors prisliste for mer informasjon.

Consignors underleverandører er globale, skybaserte selskaper som på grunn av sin natur ikke kan revideres direkte av kunden, men som må revideres av andre representanter. Leverandøren har ansvaret



for å gjennomgå og evaluere tilgjengelige revisjonsrapporter fra underleverandørene. Revisjonsdokumentasjon om underleverandører er tilgjengelig på forespørsel.

Leverandøren kan ikke bruke forsendelsesdataene på noen annen måte enn som beskrevet i avtalen.

Leverandøren har rett til å bruke tredjeparts underleverandører, for eksempel leverandører av infrastruktur som tjeneste (IaaS) eller andre tekniske tredjepartsleverandører, i forbindelse med driften av Consignor-plattformen, og til å overføre forsendelsesdataene til slike tredjepartsleverandører. Leverandøren skal inngå kontrakter med underleverandører, der de samtykker i å følge bestemmelsene i dette avsnitt 7. Hvis bruken av underleverandøren involverer overføring av forsendelsesdata til et tredjeland utenfor EU/EØS, skal leverandøren iverksette ekstra sikkerhetstiltak, for eksempel standard kontraktavsnitt fra EU, og be kunden om godkjenning.

Dersom leverandøren må legge til eller endre en underleverandør for å kunne utføre tjenestene i Consignor Platform, vil leverandøren informere kunden om endringene uten unødige forsinkelser. Endringer i underleverandører sendes til alle kunder som har abonnert på informasjonsbrevet om datasikkerhet på <http://eepurl.com/du6o49>. Kunde har rett til å skriftlig motsette seg endringer i underleverandører. Innvendinger mot eller kommentarer om endringer i underleverandører må sendes til leverandøren i løpet av 10 dager fra mottak av informasjonen.

## **7.2 Behandling av personopplysninger som leverandøren er ansvarlig for**

I tillegg til den behandling av forsendelsesdata som er beskrevet over, vil leverandøren behandle personopplysninger vedrørende kjøpere, brukere og annet kundepersonell som har kontakt med leverandøren i forbindelse med avtalen. De konkrete personopplysningene som registreres, vil være navnet og kontaktopplysningene (telefonnummer, e-postadresse osv.) til de aktuelle personene, og informasjon om kontakten mellom leverandøren og hver av personene det er registrert opplysninger om.

Behandlingen skjer for å kunne levere tjenestene til kunden og for generelle forretningsutviklingsformål, inkludert salg og markedsføring.

Leverandøren er den som har ansvar for denne behandlingen. Leverandøren kan overføre personopplysningene til et annet selskap innenfor Consignor Group, og slikt annet selskap vil i så fall bli helt eller delvis ansvarlig for behandlingen.

Behandlingen av slike personopplysninger er nødvendig for leverandørens leveranser i henhold til avtalen. Behandlingen av personopplysningene er også nødvendig for leverandørens og/eller Consignors generelle forretningsdrift og forretningsutvikling.

Leverandøren og/eller Consignor vil lagre personopplysningene i hele perioden for denne avtalen og eventuelle påfølgende avtaler med kunden. Leverandøren og/eller Consignor kan oppbevare personopplysningene i en rimelig periode deretter, men opplysningene skal uansett slettes når det ikke lenger er nødvendig å lagre opplysningene i forbindelse med formålet som er angitt over, med mindre leverandøren og/eller Consignor er juridisk forpliktet til å oppbevare opplysningene for å kunne overholde lovfestede forpliktelser, bl.a. de til enhver tid gjeldende skatteregler eller regnskapsregler.

Leverandøren og/eller Consignor vil behandle slike opplysninger i sine CRM-, CS-, LM- og ERP-systemer. Leverandøren og/eller Consignor kan bruke tredjeparts databehandlere, for eksempel leverandører av infrastruktur eller programvare som tjeneste (IaaS eller SaaS) eller andre tredjepartsleverandører av tekniske tjenester, i forbindelse med driften av slike systemer. Hvis bruken av en databehandler involverer overføring av personopplysninger til et tredjeland utenfor EU/EØS, skal leverandøren overføre personopplysningene i samsvar med standard kontraktavsnitt fra EU eller andre aktuelle sikkerhetsordninger.

Hver person det er registrert opplysninger om skal ha rett til å få tilgang til egne personopplysninger som behandles av leverandøren og/eller Consignor, og skal ha rett til å be om at opplysningene korrigeres eller slettes under betingelsene som angis over. Med mindre personen det er registrert opplysninger om allerede er informert om behandlingsaktivitetene som utføres av leverandøren, skal kunden informere sitt eget personell om behandlingen.

### **7.3 Personvernansvarlig**

Consignor Group har utpekt en personvernansvarlig som kan nås på denne e-postadressen:  
DataProtectionOfficer@consignor.com  
All informasjon knyttet til personvern vil bli publisert på: [www.consignor.com/data-security](http://www.consignor.com/data-security)

## **8 RETNINGSLINJER FOR KANSELLERING**

Kunden kan kansellere levering av bestilte konsulent tjenester ved å gi skriftlig varsel til leverandøren minst 24 timer før det avtalte starttidspunktet for tjenestene. Alle bestilte konsulent tjenester som kanselleres senere enn dette, må betales fullt ut av kunden.

## **9 KONTRAKTSBRUDD**

### **9.1 Utbedring**

Hver part forplikter seg til å utbedre eventuelle kontraktsbrudd så raskt som mulig etter mottak av skriftlig varsel fra den andre parten med forespørsel om utbedring.

### **9.2 Manglende betaling**

Ved manglende betaling fra kundens side, har leverandøren rett til å kreve renter i henhold til lowerket for dette i landet hvor leverandøren er registrert.

### **9.3 Prisreduksjon**

Hvis kvaliteten på tjenesten fra Consignor-plattformen er betraktelig lavere enn det kunden med rimelighet kan forvente, har kunden rett på en forholdsmessig reduksjon i den årlige lisensavgiften på maksimalt 50 % av den avtalte prisen for periodene der kvaliteten var lavere enn forventet.

### **9.4 Ansvar**

Når en av partene, i henhold til reglene i personvernforordningen, har betalt erstatning til en person, skal parten ha rett til å kreve at den andre parten tilbakebetaler den delen av erstatningen som tilsvarer den andre partens andel av ansvaret for skaden. Consignor skal imidlertid kun stå ansvarlig overfor kunden for skader som følge av behandling av personopplysninger, når Consignor ikke har overholdt forpliktelsene i personvernforordningen som er spesielt rettet mot behandlere, eller når de har handlet utenom eller i strid med kundens lovlige instruksjoner. En part skal være unntatt fra å stå ansvarlig overfor den andre parten hvis den kan bevise at den ikke på noen måte er ansvarlig for hendelsen som førte til skaden.

For andre skadetyper og eventuelle bøter som er pålagt den andre parten av en aktuell tilsynsmyndighet, skal begge partene stå ansvarlig overfor den andre parten for direkte, dokumentert tap som skyldes den andre partens brudd på sine forpliktelser i avtalen. Ingen av partene er ansvarlig overfor den andre parten for indirekte tap, inkludert, men ikke begrenset til, tap av produksjon, inntekt, data eller handel. Ingen av partene er ansvarlig for eventuelle tap som overskrider beløpene som er betalt av kunden (ekskl. evt. mva.) i henhold til denne avtalen, i de 12 månedene før måneden der bruddet som utgjør grunnlaget for kravet oppsto.

Uten begrensning for det som er nevnt over, skal Consignor ikke stå ansvarlig for følgende tap i henhold til avtalen:

- Ekstra kostnader for kunden fra leverandører av frakttjenester på grunn av feil på Consignor-plattformen
- Differansen mellom fraktkostnadene som er beregnet av Consignor-plattformen, og de faktiske fraktkostnadene som kreves fra leverandørene av frakttjenestene
- Eventuelle ekstra kostnader knyttet til manuelt arbeid på grunn av feil eller nedetid på Consignor-plattformen.

### **9.5 Oppsigelse ved vesentlig kontraktsbrudd**

Dersom det er snakk om et omfattende kontraktsbrudd, og den andre parten ikke har rettet opp bruddet innen 30 dager etter at et skriftlig varsel ble sendt fra den rammede parten, kan den rammede parten sende en skriftlig oppsigelse av avtalen. Oppsigelsen av avtalen er gjeldende fra datoen for den skriftlige oppsigelsen, og vil ikke påvirke noen tjenester som allerede er levert i henhold til avtalen.

Leverandøren kan si opp avtalen med umiddelbar effekt på grunn av manglende betaling fra kunden, dersom et skyldig beløp fortsatt er ubetalt 30 dager etter at leverandøren har sendt kunden en skriftlig betalingspåminnelse.

## **10 PERIODE OG OPPSIGELSE**

### **10.1 Opprinnelig avtaleperiode og etterfølgende perioder**

Kundens rett til å bruke Consignor-plattformen starter på datoen som er oppgitt i bestillingsbekreftelsen, og varer til utgangen av den opprinnelige avtaleperioden som er oppgitt i bestillingsbekreftelsen.

Avtalen forlenges i etterfølgende avtaleperioder på 12 måneder, med mindre en av partene sier opp avtalen minst 30 dager før starten av en ny avtaleperiode.

Kunden kan også si opp avtalen med 30 dagers forvarsel i løpet av en lisensperiode, men en slik oppsigelse vil ikke gi kunden rett til tilbakebetaling av lisensavgift som allerede er betalt av kunden, inkludert, men ikke begrenset til, deler av den årlige lisensavgiften som dekker perioden etter ikrafttredelsesdatoen for kundens oppsigelse.

### **10.2 Resultater av oppsigelse**

Etter oppsigelse av avtalen, uansett grunn, er leverandøren forpliktet til å lagre eventuelle forsendelsesdata i 30 dager etter at oppsigelsen trådte i kraft. I løpet av denne perioden, skal kunden ha tilgang til Consignor-plattformen. Kunden er selv ansvarlig for å laste ned og lagre eventuelle forsendelsesdata. Etter utgangen av 30-dagersperioden, forbeholder leverandøren seg retten til å slette alle forsendelsesdata uten å varsle kunden.

### **10.3 Varsler**

Alle varsler skal skje skriftlig og sendes til e-postadressene som er oppgitt for hver av partene i bestillingsbekreftelsen og oppdateres fortløpende av partene.

### **10.4 Lovverk og domstol**

Avtalen er underlagt lovene i landet der leverandøren er registrert. Avtalen er underlagt de ordinære domstolene som har jurisdiksjon på leverandørens registrerte adresse.