

## 1. Anvendelse av de generelle vilkårene

Disse generelle vilkårene (**generelle vilkår**) utgjør en integrert del av avtalen om levering av tjenesten til forhandleren fra leverandøren. De generelle vilkårene skal anvendes, med mindre forhandleren og leverandøren har avtalt noe annet skriftlig. Avtalen trer i kraft når partene har undertegnet avtalen, eller når leverandøren har godkjent avtaleskjemaet som forhandleren har sendt inn.

## 2. Definisjoner

Følgende definisjoner skal gjelde for disse generelle vilkårene:

**Avtale** betyr avtaleskjemaet, de generelle vilkårene, prislisten og enhver ordrebekreftelse som er levert til forhandleren av leverandøren, som samlet utgjør hele avtalen vedrørende tjenesten.

**Forhandler** henviser til foretaket som har inngått en avtale med leverandøren om levering av tjenesten;

**Personopplysninger** betyr all informasjon om en identifisert eller identifiserbar person, og som samles inn i forbindelse med leverandørens tilveiebringelse av tjenesten. Personopplysninger kan inkludere, men er ikke begrenset til data som er samlet inn for å overføre selgerens e-handelsbetalingstransaksjoner.

**Tjeneste** betyr DIBS tjeneste Payment Gateway en tjeneste som angitt nærmere på leverandørens nettside og/eller avtaleskjemaet som kan brukes til å godta e-handelsbetalingstransaksjoner ved bruk av betalingskort og/eller andre betalingsmåter som forhandleren har inngått avtale om med en eller flere kortbetalingsinnløser og/eller andre betalingsmetodeleverandører;

**Leverandør** viser til Nets' partner eller datterselskap som avtaleskjemaet for tjenesten er inngitt hos, eller foretaket som er identifisert i forhandlerens avtaleskjema, faktura eller annen form for kjøpsdokument.

## 3. Forhandlerens generelle forpliktelser

Forhandleren er ansvarlig for nødvendig implementering av/eller tilpasning av sin e-handelsløsning for å muliggjøre kommunikasjon med tjenesten.

Forhandleren må utføre testing av integrering av sin e-handelsløsning med tjenesten i samsvar med leverandørens instruksjoner før tjenesten kan iverksettes. Forhandleren er ansvarlig for alle utgifter knyttet til implementering og testing.

Forhandlerens utstyr og e-handelsløsning må til enhver tid overholde kravene og spesifikasjonene som er oppgitt av leverandøren for bruk av tjenesten.

Forhandleren skal sørge for at den har inngått nødvendige avtaler med en kortbetalingsinnløser, andre betalingsmetodeleverandører og sin avregningsbank i forbindelse med og før bruk av tjenesten.

Forhandleren må informere leverandøren skriftlig og uten unødig forsinkelse om eventuelle endringer i forhandlerens opplysninger som kan påvirke avtalen eller tjenesten, deriblant endringer i forhandlerens adresse, telefonnummer og e-postadresse. Forhandleren må også informere leverandøren om oppsigelse eller inngåelse av avtaler med kortbetalingsinnløser og/eller andre betalingsmetodeleverandører. Forhandleren er ansvarlig for nøyaktigheten og fullstendigheten i informasjonen som leveres til leverandøren.

## 4. Leverandørens generelle forpliktelser

Leverandøren leverer tjenesten til forhandleren med det formål å overføre selgerens e-handelsbetalingsstransaksjoner til avtalte kortbetalingsinnløser eller andre betalingsmetodeleverandører. For å unngå tvil skal det bemerkes at tjenesten ikke omfatter noen overføring av midler.

Leverandøren skal sørge for at tjenesten, der denne innebærer behandling av betalingskortdata, oppfyller sertifikat- og sikkerhetskravene som er fastsatt av kortselskaper og myndigheter, inkludert PCI DSS (Payment Card Industry - Data Security Standard).

Tjenesten er tilgjengelig 24 timer i døgnet for overføring av e-handelsbetalingstransaksjoner. Leverandøren vil tilstrebe en tilgjengelighet på 99,5 %.

Leverandøren er ikke ansvarlig for at tredjepartstjenester fungerer eller er tilgjengelige, for eksempel telekommunikasjonstjenester eller tjenestene til kortbetalingsinnløserne eller andre betalingsmetodeleverandører.

Leverandøren skal yte støtte til forhandleren som spesifisert fra tid til annen på leverandørens nettsted. Egne kostnader kan påløpe for brukerstøtte.

Leverandøren har rett til å avbryte bruken av tjenesten hvis nødvendig på grunn av vedlikehold, sikkerhetsbrudd, reparasjon eller videreutvikling av tjenesten, eller hvis det er en annen begrunnet årsak til et avbrudd. Leverandøren forhåndsinformerer om mulig forhandleren om eventuelle avbrudd i bruken av tjenesten.

Leverandøren informerer forhandleren om vesentlige endringer i tjenesten som krever endringer i forhandlerens e-handelsløsning integrasjon med tjenesten tretti (30) dager før endringen trer i kraft. Forhandleren forplikter seg til å oppdatere sin e-handelsløsning innen fristen som er spesifisert av leverandøren. Forhandleren er ansvarlig for sine egne kostnader i forbindelse med endringer i egne systemer, samt for gjennomføring og testing av disse.

## 5. Immaterielle rettigheter

Alle immaterielle rettigheter til tjenesten og tilhørende dokumentasjon tilhører leverandøren og/eller tredjepart, og ingen slike rettigheter vil bli overført til forhandleren etter denne avtalen.

## 6. Avtaleperiode og oppsigelse

Med mindre annet er avtalt skriftlig, er avtalen gyldig i tolv (12) måneder og blir automatisk fornyet i en ytterligere tolv (12)-månedersperiode med

mindre avtalen sies opp av en av partene tre (3) måneder før utløpet av tolv (12)-månedersperioden. Forhandlerens varsel om oppsigelse skal skje gjennom et webgrensesnitt som angis av leverandøren eller i samsvar med leverandørens anvisninger.

Leverandøren har rett til umiddelbart å si opp avtalen og avbryte levering av tjenestene når som helst uten varsel dersom:

- a) forhandleren har vesentlig misligholdt avtalen;
- b) forhandleren har begjært oppbud eller søkt om gjeldssanering, er under avvikling eller er på annen måte erklært ute av stand til å oppfylle sine kontraktmessige forpliktelser;
- c) leverandørens maskinvare, programvare eller kommunikasjonstilkoblinger som benyttes av forhandleren kan utgjøre fare for tjenestens sikkerhet eller forhandlerens virksomhet ellers innebærer en datasikkerhetsrisiko, og forhandleren ikke har utbedret situasjonen til tross for en skriftlig melding fra leverandøren; eller
- d) Forhandleren bruker tjenesten i strid med leverandørens instruksjoner.

Hvis avtalen sies opp av forhandleren eller leverandøren på grunn av omstendigheter som forhandleren har ansvar for, med utløp før tolv (12) måneder, har leverandøren rett til å fakturere forhandleren for alle faste tjenestegebyrer for den resterende avtaleperioden under ett.

Dersom avtalen sies opp, vil avgifter som er betalt på forhånd ikke bli refundert.

## 7. Suspensjon av tjenesten

Hvis forhandleren har en ubetalt, forfalt faktura, har Leverandøren rett til å hindre bruk av tjenesten inntil den forfalte fakturaen er betalt i sin helhet. Leverandøren har rett til å hindre bruken av tjenesten i stedet for eller i tillegg til alternativet med oppsigelse angitt i paragraf 6. Leverandøren skal varsle forhandleren umiddelbart om eventuelle tiltak som iverksettes i henhold til paragraf 7.

Forhandleren skal være forpliktet til å betale alle gebyrer som ikke belastes på en betaling-per-bruk-basis selv om bruken av tjenesten er suspendert.

Levering av betalingsterminaltjenesten vil bli gjenopprettet når forhandleren har betalt de forfalte beløpene med påløpte renter og inkassogebyr, og ellers oppfyller kravene i de generelle vilkårene.

Leverandøren har rett til å kreve et gebyr fra forhandleren for å gjenopprette tjenesten.

## 8. Priser og betalingsvilkår

Forhandleren skal betale gebyrer for tjenesten og andre avgifter i henhold til leverandørens listepriiser som jevnlig oppdateres i samsvar med paragraf 11.

Betalingsbetingelsene er fjorten (14) dager fra fakturadato. Eventuelle kommentarer til fakturaen skal sendes skriftlig, og den ubestridte summen betales innen forfallsdato.

Forsinket betaling skal belastes renter i samsvar med gjeldende lov om forsinkelsesrente.

Leverandøren har rett til å kreve inn forsinket betaling samt eventuelle inkasso- og behandlingsgebyr og påløpte forsinkelsesrenter i samsvar med relevant lovgivning, eller tildele slike fordringer til en tredjepart for innkrevingsformål.

## 9. Ansvarsbegrensning

Ikke under noen omstendigheter er leverandøren ansvarlig for ethvert indirekte eller tilfeldig tap, driftstap, følgeskader, krav fra tredjeparter og/eller tapte data, fortjeneste, inntekter, kunder, goodwill eller renter. Leverandøren er ikke ansvarlig overfor forhandleren for skader forårsaket av suspensjon av tjenesten i henhold til paragraf 7.

Leverandørens ansvar for direkte skader skal begrenses til et beløp som tilsvarer de serviceavgiftene som forhandleren har betalt til leverandøren etter avtalen i de tolv (12) månedene før skaden.

Leverandøren er ansvarlig utelukkende for sin egen tjeneste og sine egne handlinger. Leverandøren er derfor ikke under noen omstendigheter ansvarlig for eventuelle feil/mangler eller forsinkelser, eller på andre måter for unnlattelse av å oppfylle sine forpliktelser, i den grad dette er et resultat av handlingene til forhandleren eller en tredjepart.

## 10. Force majeure

Leverandøren er ikke ansvarlig for tap som følge av manglende etterlevelse av sine forpliktelser i forbindelse med forhold utenfor leverandørens kontroll. Leverandøren kan ikke holdes ansvarlig for tap som oppstår som følge av:

– sammenbrudd av eller manglende tilgang til IT-systemer eller skade på data i disse systemene som resultat av en hvilken som helst av faktorene angitt nedenfor, uansett om leverandøren eller en tredjepart er ansvarlig for drift av disse systemene

– strømstans eller sammenbrudd i leverandørens telekommunikasjon, juridisk eller administrativt inngrep, naturkatastrofer, krig, revolusjon, opprør, sabotasje, terrorisme eller vandalisme (inkludert datavirusangrep og hacking)

– streik, lockout, boikott eller blokade, uavhengig av hvorvidt konflikten er rettet mot, eller ble startet av, leverandøren eller leverandørens organisasjon, og uavhengig av årsak. Det foregående gjelder også om konflikten bare rammer deler av leverandøren og andre forhold som er utenfor leverandørens kontroll.

## 11. Endringer

Leverandøren kan endre disse generelle vilkårene og prisene med tretti (30) dagers varsel. Kortere varsel kan gis, dersom en slik endring er et svar på krav fra offentlige myndigheter, kortbetalingsinnløser eller andre betalingsmetodeleverandører eller kortorganisasjoner eller av viktige sikkerhetsmessige grunner. Varsel er ikke nødvendig dersom endringen er av mindre betydning eller fordelaktig for forhandleren.

Med mindre endringen skyldes et tvingende krav fra et kortorganisasjon eller en kortbetalingsinnløser, lov, forskrift, eller en ordre eller vedtak fra en autoritet, og endringen er ugunstig for forhandleren, skal forhandleren ha rett til å heve avtalen før endringen trer i kraft ved å sende en skriftlig melding til leverandøren. Hvis forhandleren ikke har sagt opp avtalen skriftlig før endringen trer i kraft, skal forhandleren anses å ha samtykket i de nye vilkårene, og forhandleren skal være bundet av de nye bestemmelsene i avtalen.

## 12. Merknader

Eventuelt varsel fra leverandøren til forhandleren iht. avtalen kan sendes f.eks. via e-post. Forhandleren er forpliktet til å gi leverandøren en e-postadresse som slikt varsel kan sendes til. Forhandleren er forpliktet til å informere leverandøren om eventuelle endringer i forhandlerens e-postadresse.

## 13. Behandling av personopplysninger

13.1 Personopplysninger fra enkeltpersoner knyttet til Forhandler (kontaktpersoner osv.) behandles av DIBS som behandlingsansvarlig i) for å kunne levere tjenestene og oppfylle forpliktelser i henhold til avtalen, ii) for å gjøre kundeanalyser og oppfølging av kundeforholdet, iii) for å gjøre forretnings- og metodeutvikling, samt foreta en risikovurdering av Forhandleren, iv) for markedsføringsmål av selskap i samme konsern som DIBS, v) i forbindelse med opptak av telefonsamtaler, vi) for å sjekke Forhandlerens kredittverdighet i samsvar med denne avtalen. Personopplysningene omfatter opplysninger om kontaktpersoner som behandles med sikte på etablering av kundeforholdet, support osv. Forhandleren forplikter seg til å informere sine ansatte og andre representanter om avgivelsen av personopplysninger til DIBS som en del av avtalen for de ovennevnte formålene, og at informasjon om DIBS' behandling av personopplysninger er å finne på DIBS' nettsted. En oversikt over selskap i samme konsern som DIBS er å finne på DIBS' nettside.

13.2 Personopplysninger fra enkeltpersoner som er kunder av Forhandleren vil bli behandlet av Nets som databehandler, på vegne av Forhandleren. Personopplysningene inkluderer transaksjonsdata, inkludert kort- og andre betalingsdata. Denne behandlingen er regulert av databehandleravtalen, som er en del av denne avtalen, og er tilgjengelig på <https://www.dibs.no/privacy-policy>

## 14. Konfidensialitet

Partene samtykker i å bevare konfidensialitet når det gjelder opplysninger av konfidensiell art som tilbys av den annen part. Plikten til konfidensialitet gjelder med mindre annet er avtalt eller med mindre det oppstår et tilfelle hvor en part må avsløre slik informasjon i henhold til lover,

forskrifter eller vedtak gjort av offentlig myndighet, eller dersom den aktuelle informasjonen allerede er offentlig tilgjengelig, og dette faktum ikke kan tilskrives den andre partens kontraktsbrudd.

Leverandøren har rett til å utlevere informasjon om forhandleren til kortorganisasjoner, tekniske underleverandører, salgspartnere, kortbetalingsinnløserer og andre betalingsmetodeleverandører, for det formål å relevante oppfylle samsvars- og sikkerhetskrav og for å levere tjenesten til forhandleren.

Forhandleren gir sitt samtykke til at leverandøren kan videreformidle informasjon om forhandleren (for eksempel kontaktinformasjon, informasjon knyttet til avtalen og informasjon om forretningssamarbeidet med leverandøren) til andre selskaper i samme konsern som leverandøren til bruk i for eksempel rapportering internt i konsernet, støttetjenester, markedsføring, og i salg av tjenester, inkludert markedsføring gjennom elektroniske midler som e-post. Mottakere av markedsføring via elektroniske midler kan alltid velge bort å motta ytterligere markedsføring fra leverandørens eller dens konsernselskaper.

## 15. Andre vilkår

Leverandøren kan ta opp innkommende og utgående samtaler til eller fra sine tjenestenumre. De innspilte samtaler skal kun håndteres av personer med nødvendig tillatelse. De innspilte samtaler kan brukes til kundebehandling for å undersøke klager, kvalitetskontroll og for opplæring av kundeservicerepresentanter.

Leverandøren har rett til å kontrollere forhandlerens kredittverdighet ved inngåelse av avtalen og i løpet av perioden, dette for å sikre at forhandleren er i stand til å oppfylle sine forpliktelser i henhold til avtalen.

Leverandøren har rett til å bruke forhandlerens navn og logo som referanse i markedsføringen.

Leverandøren kan overdra avtalen til et selskap i Nets-konsernet uten forhandlerens samtykke. Leverandøren har rett til, uten forhandlerens samtykke, å overdra avtalen til en tredjepart dersom leverandøren selger aktivitetene som omfattes av avtalen til en tredjepart, enten helt eller delvis. I slike tilfeller vil avtalen fortsette å være i

kraft, uten endringer, og den nye eieren vil tre inn i leverandørens sted som avtalemotpart.

Forhandleren har ikke rett til å overdra eller på annen måte overdra avtalen til en tredjepart, verken helt eller delvis, uten skriftlig forhåndsgodkjenning fra leverandøren.

#### **16. Gjeldende lov og konfliktløsning**

Denne avtalen skal være underlagt lovgivningen i landet der det registrerte leverandørselskapet som har inngått avtalen med forhandleren, befinner seg. Eventuelle konflikter som følge av eller i forbindelse med avtalen skal primært løses gjennom forhandlinger mellom partene. Dersom en enighet ikke kan nås, skal konflikten løses av domstolene med tingretten på leverandørens kontoradresse som domstol i første instans.

#### **17. De generelle vilkårenes gyldighet**

De generelle vilkårene skal erstatte alle tidligere utgaver og alle andre bestemmelser som er anvendt mellom leverandøren og forhandleren når de trer i kraft.