



## ALMINNELIGE VILKÅR

**KEEPITSAFE NORWAY AS**

ORG.NR. 988 882 100,  
HERETTER KIS

### 1. INNLEDNING

Disse Alminnelige vilkår, og evt. vedlegg hertil regulerer de vilkår som Kunden underlegges når vedkommende benytter seg av KIS sin hjemmeside, når man logger seg på, bestiller eller tar i bruk tjenestene fra KIS.

De Alminnelige vilkår er alltid del av Avtalen med Kunden, og supplerer eventuelle særlige vilkår som tar for seg mer spesifikke sider av Tjenesten. Ved eventuell motstrid mellom disse Alminnelige vilkår og særlige vilkår knyttet til den enkelte tjeneste, går de særlige vilkår for Tjenesten, og eventuelle endringsbilag mv., foran.

Tjenestene leveres av KeepItSafe Norway AS med den forretningsadresse som til enhver tid er registrert på enheten i enhetsregisteret ([www.brreg.no](http://www.brreg.no)).

**Tjenesten fra KIS er løpende tjenester** med minste bindingstid slik som beskrevet i bestillingsskjemaet eller i Tjenestebeskrivelsen. Tjenesten vil løpende og automatisk bli fornyet på ellers gjeldende vilkår, inntil korrekt skriftlig oppsigelse av tjenesten er innlevert. Oppsigelse påvirker ikke Kundens plikt til å betale for gjenværende del av eksisterende avtaleperiode, men medfører at ny avtaleperiode ikke påløper.

Disse alminnelige vilkår og den særlige tjenestebeskrivelsen med eventuelle vedlegg regulerer uttømmende avtaleforholdet mellom partene, herunder å fastlegge partens forpliktelser under denne, og erstatter enhver tidligere avtale om tjenesten.

### Definisjoner.

- Avtalen:** Disse Alminnelige vilkår og de særlige vilkår som beskriver den konkrete tjenesten som Kunden har bestilt.
- Tjenestebeskrivelse:** Særlige vilkår som beskriver vilkår og egenskapene ved den konkrete tjenesten Kunden har bestilt fra KIS. Disse vilkår er alltid omhandlet under overskriften "Tjenestebeskrivelse".
- Kunden:** Vedkommende juridiske eller fysiske person som har inngått denne avtalen, eller andre som har fått tilgang til tjenesten ved bruk av Kundens administrasjonsverktøy eller passord.

## **2. OPPSTART**

Avtalen forplikter gjensidig fra det tidspunkt KIS har bekreftet bestillingen / oppdraget enten ved e-post, eller ved påføring av signatur.

Avtaleperioden løper fra tidspunktet faktura ble utstedt fra KIS (fakturadato), eller fra det tidspunktet Tjenesten ble gjort tilgjengelig for Kunden.

### **2.1 Særskilt om automatiserte og elektroniske bestillinger:**

For tjenester som er bestilt via KIS sin hjemmeside forbeholder KIS seg retten til å fragå avtalen, selv etter bestillingen / oppdraget er bekreftet for Kunden. KIS taper retten til å fragå avtalen om dette ikke aktivt påberopes 5 virkedager etter at slik bekreftelse er gitt.

## **3. REKLAMASJONER**

Kunden skal reklamere straks uten ugrunnet opphold og senest innen 5 dager etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

// Ved en berettiget reklamasjon over forhold som ikke alene gir hevingsgrunn kan Kunden bare holde tilbake et forholdsmessig beløp, oppad begrenset til 20% av årlig vederlag inklusive mva. //

## **4. TILGJENGELIGHET**

Tjenesten skal være tilgjengelig 24/7/365, med unntak av:

- planlagt vedlikehold (vedlikehold, og oppgradering som blir varslet minimum 24 timer på forhånd.) Planlagt vedlikehold vil kun finne sted mellom 18:00 – 08:00 (CET).
- Driftsstans inntil 20 timer pr. mnd.

## **5. PRIS OG BETALING**

### **5.1. Allment.**

- a) Pris for registrering og drift av tjenesten er som oppgitt i bestillingsskjemaet eller særskilt bilag. KIS kan nekte Kunden tilgang eller endre tjenestens administrasjonsverktøy (passord etc.) inntil betaling for tjenesten er registrert.

Ved brudd på bestemmelsene om betaling og/eller som følge av annet kontraktsbrudd kan tjenesten bli stengt ned (ref. pkt. 16) uten forutgående varsel. Utestående avtaleperioder blir uansett krevd betalt. Det påløper et gebyr på Kr. 500,- + mva ved gjenåpning av tjeneste etter innfrielse av utestående.

- b) Hver avtaleperiode fornyes løpende, i slike intervaller som fremgår av bestillingsskjemaet eller særskilt bilag, og faktureres forskuddsvis.
- c) Betaling skal skje iht. faktura. Ved forsinket betaling påløper 1% morarente pr. påbegynt måned eller tilleggsgebyr ved utsendelse av betalingspåminnelse tilsvarende den til enhver tid gjeldende sats etter inkassoforskriften eller annen aktuell lovgivning.
- d) Alle priser er eksklusive eventuelle statlige avgifter med mindre annet framgår.

## 5.2 Prisendringer

Varsel om prisendringer skal formodes å være kjent av Kunden, dersom KIS kan godtgjøre at e - mail er blitt avsendt til Kundens oppførte kontaktperson på tidspunktet for avsendelse.

Varslet regnes fra den kalenderdag da Tjenesten startet.

### 5.2.1 Prisendringer uten varsel.

KIS har rett til å justere abonnementsprisen årlig i.h.t. utviklingen i konsumprisindeksen de siste 12 måneder forut for prisøkningen uten særskilt varsel.

### 5.2.2 Prisendring i avtaleperioden

KIS kan på ethvert tidspunkt i avtaleperioden endre prisene med 3 – tre – måneders forutgående varsel. Prisendringer vil ha betydning for gjeldende og fremtidige avtaleperioder.

Ved endring av pris etter denne bestemmelsen vil Kunden som innen varslingsperioden på 3 måneder og ved e-post eller annen dokumenterbar måte motsetter seg prisøkningen, kunne fortsette på samme vilkår ut gjenværende del av avtaleperioden. Tjenesten vil i slike tilfeller bli vurdert som sagt opp av Kunden. Forøvrig vises det til de alminnelige vilkår for oppsigelse jf punkt 15 flg.

### 5.2.3 Prisendring ved fornyelse.

KIS kan endre prisene med inntil tredve 30 - dagers forutgående varsel før ny avtaleperiode påløper. Prisendringer ved fornyelse vil ha virkning for fremtidige avtaleperioder.

Ved endring av pris etter denne bestemmelsen vil Kunden som innen varslingsperioden på 30 dager og ved e-mail eller annen ettersomlig måte motsetter seg prisøkningen, kunne si opp avtalen. Forøvrig vises det til de alminnelige vilkår for oppsigelse jf. punkt 15 flg.

## **6. BRUKERSTØTTE**

### 6.1 Allment

Ved behov for bruker støtte eller ved eventuelle feilsituasjoner kan Kunden henvende seg til KIS sin brukertjeneste. KIS tilbyr support på norsk og engelsk.

Ved bruk av e-post vil Kunden motta en kvittering for at henvendelsen er mottatt av KIS. I slike tilfeller løper fristen for tilbakemelding fra det tidspunkt kvittering er kommet frem til Kunden.

KIS kan kreve dekket de omkostninger som er forbundet med KIS feilsøking dersom Kunden melder om feil som ligger utenfor KIS sitt ansvarsområde, og Kunden har akseptert slikt arbeid mot særskilt vederlag.

Arbeidet faktureres i slike tilfeller per påbegynt time med avtalt timepris.

KIS er ikke ansvarlig for programvare levert av tredjemann og yter ikke support for slike spørsmål.

## 6.2 Brukerstøttens tilgjengelighet

Brukerstøtte er tilgjengelig alle virkedager mellom 08:00 og 16:00. Henvendelser til andre tider vil bli formidlet til en vakttelefon.

Brukerstøtten regnes som tilgjengelig og kontraktmessig hvis følgende kriterier er oppfylt:

- Henvendelser fra Kunden på virkedager mellom 08-16 skal få opprettet telefonisk kontakt med en person i KIS sin brukerstøtte avdeling innen 30 min
- Kunden får svar på e-post innen 24 timer regnet fra det tidspunkt Kunden mottok kvittering for at henvendelsen var kommet frem
- Feilsøk starter innen 2 timer fra kvittering er sendt.

## 6.3 Feilrapportering

Rapportering av feil på tjenesten skal meldes inn pr. telefon eller e-post slik som anvist på KIS sin hjemmeside.

Tilbakemelding om status på eventuell feilretting gis pr. telefon eller e-post. Eventuell feilretting påbegynnes umiddelbart av KIS, senest innen 2 timer – 120 min – i kontortid (08:00-16:00) og innen 3 timer – 180 min - utenfor kontortid (16:00-08:00).

## 7. OVERFORBRUK ELLER DRIFTSPROBLEMER

Dersom Kunden belaster serverne over den avtalte lagringsmengde, vil KIS gjøre Kunden klar over dette, samt anbefale Kunden til å enten inaktivere data eller oppgradere tjenesten til et høyere nivå. Dersom Kunden ikke etterfølger denne anmodningen innen 3 arbeidsdager, kan KIS oppgradere Kundens avtalte lagringskapasitet til et passende tjenestenivå. Kunden blir da forpliktet av de vilkår som foreligger for den valgte lagringskapasitet.

KIS kan ved overforbruk og etter særskilt ti – 10 - dagers varsel velge å avslutte tjenesten jf. punkt 15

## 8. KONTROLL OG SIKKERHET

Varsling blir gitt gjennom e-post til vedkommende som er oppført som Kundens kontaktperson. All korrespondanse fra KIS vedrørende f.eks. prisendring og annen kundeinformasjon kan skje per e-post. Meldinger fra KIS til Kunden skal regnes som mottatt og kjent, forutsatt at KIS kan godgjøre at slik e-post er avsendt til den tjenesteserver hvis e-postadresse er knyttet til, forutsatt at e-postadressen er sammenfallende med den e-postadresse som er oppført som Kundens kontaktinformasjon på tidspunktet for avsendelse.

### 8.1 Sikkerhet og intern-kontroll

KIS formoder at vedkommende som står som kontaktperson og/eller oppføres som mottaker av e-post for Kunden, også har rett til å forføye over tjenesten. Retten formodes å omfatte sletting, kansellering, rekvirering av data, e-post mv. eller andre disposisjoner som helt eller delvis vedrører tjenesten eller dets omfang. Kundens signaturhaver, daglig leder e.l kan alltid forføye over tjenesten.

Av sikkerhetsmessige hensyn kan KIS velge å benytte seg av elektroniske eller hardcopy skjema for bruk av tjenestens funksjoner. I så tilfelle plikter Kunden å benytte seg av skjema, utarbeidet av KIS, spesifisert etter forespørsel eller hvilke endringer i tjenesten(e) Kunden ønsker. De ulike skjemaene kan rekvireres fra KIS sin hjemmeside på Internett.

Kunden skal ha passord som benyttes som sikkerhetsmekanismer ved innlogging.

KIS forutsetter at Kunden selv har vurdert løsningen fra KIS som tilstrekkelig i forhold til egne offentlige rettslige plikter og evt. interne instruksjoner og bransjepraksis.

Partene holder sine egne interesser tilstrekkelig forsikret, og KIS vil under ingen omstendigheter akseptere ansvar om Kunden har forsømt denne plikten. Tap som følge av manglende forsikring eller interne forhåndsregler kan under ingen omstendigheter kreves dekket av KIS.

Kunden plikter å forsikre innholdet i data dersom innholdet må antas å være unikt og enestående, eller om feil ved forsendelse eller registrert mottak av forsendelsen må antas å medføre, eller ved feil faktisk medfører, en økonomisk tapsrisiko.

## 8.2 Kryptering

KIS tilbyr ikke lagring eller oppbevaring av krypteringsnøkler som er opprettet for å få tilgang til Tjenesten eller data som er overført til KIS. Kunden må selv påse å ha lagret dette passordet på forsvarlig måte.

Kunden er kjent med at man ikke kan dekryptere data / filer til et leselig format uten det unike passordet.

## 8.3 Rapporter.

Kunden mottar e-postrapport etter hver utførte backupjobb. Kunden er ansvarlig for å undersøke at de filer og mapper kunden ønsker sikkerhetskopi av er representert i backuprapporten.

Hvis kunden ikke mottar e-postrapporter er kunden selv ansvarlig for å varsle KIS om dette. Ved eventuelle feilmeldinger må Kunden straks kontakte Leverandøren. Leverandøren er ikke ansvarlig for følger som kunne vært unngått ved at rapportene ble forsvarlig håndtert eller fulgt opp av Kunden.

## 8.4 Taushetsplikt.

All informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med gjennomføringen av Avtalen skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten skriftlig samtykke fra den annen part. En part kan dog gjøre slik informasjon tilgjengelig for utenforstående, dersom den allerede var kjent for parten på det tidspunkt informasjonen ble mottatt uten forpliktelse om konfidensialitet, er eller blir alminnelig kjent på annen måte enn ved feil begått av en av partene, eller mottas fra andre på rettmessig måte uten forpliktelse om konfidensialitet.

Bestemmelsen i første avsnitt er ikke til hinder for utlevering av informasjon som kreves fremlagt i henhold til forskrifter gitt av enhver anerkjent børs, hvis det kreves av offentlig myndighet som har hjemmel til det, eller pålegges av kompetent domstol. Om mulig skal den annen part varsles før slik informasjon gis.

Partene kan også overføre informasjon til utenforstående i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av Avtalen, forutsatt at slik annen mottager av informasjon pålegges en plikt til konfidensialitet slik det fremgår av dette punkt.

Bestemmelsen i første avsnitt er ikke til hinder for at partene kan utnytte erfaring og kompetanse som opparbeides i forbindelse med gjennomføringen av Avtalen.

## **9. NYE VERSJONER – TREDJE PARTS PROGRAMVARE ETC.**

KIS kan kreve at Kunden skal gå over til ny versjon dersom den versjon Kunden har tilgang til ikke lenger supporteres av KIS sin programvareleverandør.

KIS tilbyr ikke support på andre leverandørers programvare eller hardware.

## **10 . SÆRLIG OM REKONSTRUKSJON AV DATA.**

Det kan ikke gjøres andre krav gjeldende mot KIS for feil ved, mangler ved eller tap av data enn det som følger av punktene a) til c) nedenfor. Således kan ikke KIS gjøres ansvarlig for tap av data mv. med mindre det foreligger grov uaktsomhet fra KIS, og ansvar kan under ingen omstendigheter fremmes mot KIS når rekonstruksjon mv. iht. nevnte bestemmelser er forsøkt utført.

- a) I tilfelle av feil ved, mangler ved eller tap av Kundens data som skyldes grov uaktsomhet fra KIS, skal KIS omgående og uten ytterligere vederlag omlevere, eller om nødvendig rekonstruere data for egen regning.
- b) Dersom KIS alene ikke er i stand til å utføre rekonstruksjon av data, skal data i et tilfelle som nevnt i a), rekonstrueres i samarbeid mellom partene, eller ved hjelp av tredjepart. KIS kan ikke gjøres ansvarlig for tap av data mv, når rekonstruksjon iht. nevnte bestemmelser er forsøkt utført.
- c) Ved forhold som skyldes Kunden, har KIS ikke ansvar for feil ved, mangler ved eller tap av data. Slike forhold omfatter, men er ikke begrenset til, feil eller mangler ved det datamateriale som er levert av Kunden, feil ved Kundens Kunde - programvare, datatap under transport og feil eller manglende informasjon til KIS, som bl.a. endringer i dataforhold.

Påføres KIS ekstra ressursforbruk som følge av forhold Kunden hefter for, skal Kunden dekke KIS sine dokumenterte ressursforbruk som slike forhold måtte medføre.

Uansett årsaken til feil eller mangler ved data skal feilen løses og data rekonstrueres hurtigst mulig i samarbeid mellom partene.

Leverandøren rekonstruerer den data som kunden ønsker sikkerhetskopii av. Leverandøren er ikke ansvarlig for innholdet av eller kvaliteten til den data som rekonstrueres.

## **11. IMMATERIELLE RETTIGHETER**

En avtale med KIS om levering av tjenester innebærer ingen overføring av rettigheter til programvare mv. Kunden gis kun en ikke-eksklusiv, ikke-overførbar, og tidsbegrenset bruksrett mot betaling av et vederlag så lenge tjenesten leveres, og forøvrig iht. bestemmelsene i denne avtalen.

## **12. 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 hos teleoperatør, samt ethvert forhold som etter norsk rett vil bli bedømt som force majeure.

Hver av Partene kan si opp Avtalen med 3 måneders skriftlig varsel regnet fra da varselet ble avsendt dersom force majeure-tilfellet gjør det særlig byrdefullt for Partene å opprettholde Avtalen.

## **13. OVERDRAGELSE OG FLYTTING**

### **13.1 Kunden**

Kunden kan ikke overdra sine rettigheter og forpliktelser under denne avtale uten skriftlig samtykke fra KIS. Dette samtykket forutsetter at Kunden har fullt ut betalt for alle de tjenester som er bestilt av KIS frem til utløpet av respektive avtaleperiode.

Kunden plikter å konsultere KIS om tjenesten kan leveres hvis flytting er ønsket.

### **13.2 KIS**

KIS kan overføre forpliktelser og rettigheter etter denne avtalen dersom tjenesten overføres til en juridisk enhet tilhørende stater som sikrer en forsvarlig behandling av opplysninger knyttet til Kundens konto.

### **13.3 Samtykke til overføring**

KIS kan også overføre forpliktelser og rettigheter etter denne avtalen til juridiske enheter i stater som ikke sikrer en forsvarlig behandling av slike opplysninger dersom Kunden har samtykket i overføringen. Ved manglende samtykke påkrevet etter denne bestemmelsen vil Tjenesten bli brakt til opphør. Kunden vil i slike tilfeller få refundert eventuelt forhåndsbetalt beløp forholdsmessig beregnet etter den tjenesteperioden som gjenstår fra opphørsdato.

## **14. ANSVAR**

KIS sitt eventuelle ansvar begrenser seg til Kundens direkte og påviselige økonomiske tap. KIS kan ikke gjøres ansvarlig for såkalt indirekte tap, som bl.a. omsetningstap, tap etter krav fra tredjemann etc. Ansvar er uansett oppad begrenset til 50% av tjenesteverdien for den avtaleperioden da kravet ble fremmet.

## **15. OPPSIGELSE, STENGING, SLETNING AV DATA**

Kunden må si opp avtalen skriftlig inntil tredivetredve - 30 - dager før avtaleperiodens utløp. Oppsigelse etter dette tidspunkt medfører at en ny avtaleperiode påløper.

Kunden må betale for tjenesten ut avtaleperioden.

KIS kan si opp avtalen med tredivetredve - 30 - dagers varsel, regnet fra den dag KIS sendte oppsigelsen. I slike tilfeller skal Kunden, fra Tjenestens opphør, få kreditert det resterende av innbetalt beløp.

Ved oppsigelse av Tjenesten kan all data som er lagret for Kunden slettes eller inaktiveres etter fjorten - 14 - virkedager, regnet fra tidspunktet tjenesten ble stengt ned. Kopi av data kan i denne tidsperioden rekvireres iht. gjeldende prisliste.

Muligheten til å rekvirere data gjelder ikke når KIS har rett til å holde tilbake data mv., etter bestemmelsene i punkt 16.1 flg..

## **16. STENGING**

Ved brudd på bestemmelsene om betaling og/eller som følge av annet kontraktsbrudd kan tjenesten bli stengt ned uten forutgående varsel.

Ved kontraktsbrudd kan all data som er lagret for Kunden slettes eller inaktiveres etter fjorten - 14 - virkedager, regnet fra tidspunktet tjenesten ble stengt ned. Sletting kan ikke finne sted om Kunden stiller tilfredsstillende sikkerhet 16.1(3)

### **16.1 Tilbakeholdsrett**

KIS kan nekte Kunden tilgang / administrasjonsrett til serveren, egen data, herunder nekte utlevering og bruk av filer, data mv., inntil korrekt betaling har funnet sted.

KIS kan under ingen omstendigheter utøve tilbakeholdsrett eller rett til å slette innhold, dersom Kunden innen fjorten - 14 - dager fra varsel om sletting eller inaktivering ble avsendt stiller tilfredsstillende sikkerhet for ubetalte krav eller for fremtidig bruk av tjenesten(e).

Bankgaranti, fra en anerkjent finansinstitusjon, for utestående med renter og med forfall opp til fjorten 14 - dager fra tidspunktet for faktisk rekvisisjon av filer eller ny utstedelse av administrasjonsnøkler, skal regnes som tilfredsstillende sikkerhet.

### **16.2 Prosedyre ved oppsigelse, tilbakeholdsrett og stenging**

Henvendelser skal finne sted til selskapsadressen slik det fremgår av KIS sin hjemmeside.

## **17. LOVVALG, VERNETING**

Partenes rettigheter og plikter etter avtalen bestemmes av norsk rett.

Hvis det oppstår tvist mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningene av avtalen, kan kreve at forhandlinger skal forsøkes. Fører slike forhandlinger ikke fram innen seksti – 60 - virkedager fra kravet om forhandlinger ble reist, kan saken reises for de alminnelige domstoler. Oslo Tingrett vedtas som vernetting.