

VILKÅR FOR BEDRIFTSAVTALE MED DIPPER AS

Kjære kunde,

*Dipper er et litt enklere mobilselskap med mange fordeler for små og mellomstore bedrifter. Vilkårene er til for å ta vare på tillitsforholdet mellom deg som kunde og oss som leverandør. Vilkårene tar hensyn til mange typer bruk, slik at **selve kundeforholdet** skal oppleves så enkelt som mulig. Velkommen til vår verden – med frihet, uten binding.*

Vilkårene er gjeldende fra 14.6.2018, og erstatter alle tidligere vilkår.

For bedriftsavtaler inngått før 14.6.2018 gjelder disse vilkårene fra 14.7.2018.

Del A – Generelle vilkår

1. Avtaleforholdet

Denne avtale (Avtalen) gjelder mellom bedriften som er registrert som kunde/juridisk eier (Kunden) og Dipper AS, org.nr. 979 422 008 (Dipper). Din bedrift og Dipper er i Avtalen benevnt som parter (Parter). Dipper er et heleid datterselskap av Telenor ASA.

Avtalen gjelder leveranse av bedriftstjenester og produkter, det vil si alle ytelser og løsninger inkludert abonnement, nødvendig utstyr, programvare, applikasjoner og lignende, fra Dipper til Kunden (Tjenester).

Avtalen består av Generelle vilkår (del A) som gjelder for alle Dippers tjenester, Vilkår for mobile basistjenester (del B), Behandling av personopplysninger (del C), samt eventuelle særavtaler mellom Partene. Ved bruk av Dipper Selvbetjening gjelder følgende spesielle tjenestevilkår som trer i kraft ved inngåelse av denne avtalen: www.dipper.no/kundeservice/avtalevilkar/selvbetjeningsvilkar/. For noen Tjenester gjelder i tillegg spesielle Tjenestevilkår. Se www.dipper.no/kundeservice/avtalevilkar/ for de til enhver tid gjeldende vilkår for Dipper. I tilfelle motstrid, går spesielle avtalevilkår foran generelle.

Ved opprettelse av avtaleforholdet vil Dipper foreta en kredittvurdering av Kunden. Basert på kredittvurderingen kan Dipper sette en kredittgrense eller kreve sikkerhet i form av et depositum.

Avtalen anses som inngått når Dipper har foretatt identifisering og kredittgodkjenning av Kunden, og begge Parter har akseptert Avtalen. Avtalen løper inntil den sies opp eller heves av en av avtalepartene.

En bruker (Bruker) skal i denne Avtalen bety enhver fysisk person, f.eks. Kundens ansatte, som er autorisert av Kunden til å benytte tjenestene som Dipper leverer til Kunden. Kunden er ansvarlig for å etterleve avtalen, uavhengig av om andre er registrert som betaler eller som Bruker av Tjenestene.

Avtalevilkårene gjelder inntil de blir avløst av nye. Dipper kan på saklig grunnlag avslå å inngå avtale med kunden.

2. Din bedrifts plikter og ansvar

2.1 Opplysningsplikt

Kunden skal utnevne en kontaktperson (Kontaktperson) som skal identifiseres med navn og fødselsdato. Vedkommende må være ansatt hos Kunden, eller ha gyldig skriftlig fullmakt fra Kunden. Kunden skal oppgi mobilnummer og e-postadresse som Kontaktpersonen kan nås på, f.eks. i forbindelse med varsling av endringer iht. vilkårenes pkt.7.

Kunden skal holde Dipper løpende oppdatert om Kundens opplysninger, herunder kundens Kontaktperson og Brukere tilknyttet Avtalen. Kunden skal oppgi korrekt navn, postadresse og fakturaadresse, om sistnevnte ikke er identisk med postadressen, samt organisasjonsnummer og Kontaktperson. Kunde skal snarest mulig melde adresseendring, herunder endring i elektroniske kontaktadresser og andre endringer som Kunden burde forstå er av betydning for kundeforholdet til Dipper.

For Tjenester som i hovedsak brukes av enkeltpersoner, skal Kunden opplyse om korrekt brukerinformasjon som navn, fødselsdato og adresse. Dette er nødvendig av sikkerhetsmessige årsaker og for at Dipper skal kunne etterleve ekom- og personvernrettslige krav som nødvendiggjør identifisering og autentisering av Bruker, for eksempel ved innhenting av brukersamtykke eller utlevering av detaljopplysninger om Brukers bruk av Tjenester fra Dipper.

2.2 Avtaleinngåelse og administrasjon

Personer som på vegne av Kunden inngår avtale med Dipper forutsettes å ha gyldig fullmakt.

Dipper forutsetter at oppgitt Kontaktperson har fullmakt til å administrere kundeforholdet, herunder bestille og endre tjenester og abonnement for *alle* Brukere registrert på Kunden. Kontaktpersonen vil også være Kundens administrator på Min Bedrift, som benyttes til egenadministrasjon av Kundens tjenester og avtaleforhold hos Dipper.

Dipper forutsetter videre at kundens Brukere har fullmakt til å foreta bestillinger og endringer knyttet til *egne* abonnement og tjenester. Dog kan Kontaktperson begrense Brukernes bestillingsrettigheter og mulighet til selvbetjening.

2.3 Ansvar ved bruk av tjenestene

Kunden har ikke rett til å gjøre inngrep, endringer eller tilføyelser i utstyr og programvare, som er Dippers eiendom, herunder konfigurasjon, uten Dippers samtykke. Dippers utstyr og programvare må ikke leies ut eller på annen måte overlates til uvedkommende. Kunden bærer risikoen og har ansvaret for at Dippers utstyr og programvare sikres på betryggende måte og ikke påføres skade.

Kunden er selv ansvarlig for installasjon, oppkobling, konfigurasjon og bruk av eget utstyr som benyttes til bruk av Dippers Tjenester. Utstyret skal være av en slik art og brukes på slik måte at det verken er til skade eller urimelig ulempe for Dipper, Dippers tjenester eller øvrige kunder. Kunden er selv

VILKÅR FOR BEDRIFTSAVTALE MED DIPPER AS

ansvarlig for å sikre tilstrekkelig viruskontroll, spamfilter og brannmur.

Kunden kan kun benytte Tjenestene til det formål og i den utstrekning som fremgår av avtalen. Tjenestene skal ikke videreselges, utleies, overdras til tredjepart eller på annen måte brukes til utilsiktede formål uten Dippers skriftlige samtykke.

Kunden er ansvarlig for at Kunden og Brukere overholder bestemmelsene i Avtalen. Kunden plikter å gjøre Avtalens betingelser kjent for Bruker og informere om at disse gjelder tilsvarende for Bruker. Kunden plikter å informere Brukere om at opplysninger om bruk av Tjenestene vil kunne bli utlevert fra Dipper til Kunden. Se også del C Behandling av personopplysninger.

Kunden forplikter seg til å holde Dipper skadesløs for ethvert krav som tredjemann måtte rette mot Dipper som følge av Kundens bruk av tjenesten.

2.4 Ansvar for å unngå misbruk

Kunden skal sørge for at utstyr/kort, koder, brukernavn, passord eller annen sikkerhetsmekanisme som benyttes for tilgang til Tjenestene ivaretas på en betryggende måte og oppbevares og benyttes på en slik måte at uvedkommende ikke får tilgang til dem. Kunden skal ta alle rimelige forholdsregler for å begrense risikoen for at uvedkommende kan misbruke eller på annen måte få uberettiget brukstilgang til sikkerhetsmekanismer som benyttes for tilgang til Tjenesten. Kunden skal bruke personlige adgangskoder, som for eksempel PIN-kode på SIM-kort, engangspassord på sms, skjermlås, eller annen sikkerhetsmekanisme, såfremt utstyret har slike funksjoner.

Ved kjennskap til eller mistanke om at utstyr (f.eks. mobiltelefon), personlige kort (f.eks. SIM-kort) eller koder har kommet på avveie plikter Kunden straks å melde forholdet til Dipper, samt straks å gjøre nødvendige endringer i de nevnte sikkerhetsmekanismerne, for å hindre misbruk av Tjenesten. Dipper vil umiddelbart sperre for videre bruk av berørte Tjenester, eller iverksette andre tiltak, for eksempel sende ut nytt passord eller kort/kode. Selv om en Tjeneste er (midlertidig) sperret, vil det kunne påløpe kostnader så lenge Tjenesten ikke er oppsagt.

2.5 Betalingsansvar og ansvar ved tyveri mv

Kunden er ansvarlig for betaling og bruk av tjenester som er bestilt og levert i henhold til Avtalen. Ansvar et omfatter også andres bruk av mobiltjenestene, herunder uvedkommende bruk, såfremt det ikke kan påvises at uvedkommendes bruk er muliggjort gjennom uaktsomhet fra Dippers side. Har Kunden eller Bruker gitt tilgang til sin telefon eller annet utstyr til en annen, svarer Kunden for dennes bruk.

Ved tap, tyveri, svindel eller annen uberettiget tilegnelse av kundens utstyr, personlige kort, koder og passord som benyttes for tilgang til Tjenesten, er kunden selv ansvarlig for ethvert misbruk inntil tyveriet/tapet er meldt til Dipper, dog maksimalt for kr 25.000 pr Bruker.

Hvis Kunden har utvist forsett, grov uaktsomhet, eller har unnlatt å gi melding uten ugrunnet opphold etter tap av utstyr/kort, koder, brukernavn, passord eller annen sikkerhetsmekanisme, er ansvaret ubegrenset. Etter at melding har kommet frem til Dipper, er Kunden kun ansvarlig for misbruk dersom Kunden eller Bruker har muliggjort misbruket gjennom en forsettlig eller grovt uaktsom handling.

Ved berettiget mistanke om bedrageri eller svindel fra Kundens side, vil Dipper politianmelde forholdet.

2.6 Feilmelding, reklamasjon mv

Feil eller mangler ved Tjenesten som skyldes forhold som ligger innenfor Dippers ansvarsområde, skal uten ugrunnet opphold meddeles Dipper.

Før Kunden melder feil til Dipper, må Kunden undersøke om feilen skyldes kundens eget utstyr. Hvis Kunden melder om feil som ligger utenfor Dippers ansvarsområde, og Kunden burde ha forstått dette, kan Dipper kreve dekket de omkostninger som er forbundet med Dippers feilsøking.

Kunden mister sin rett til å gjøre en feil eller mangel gjeldende, dersom Kunden ikke gir Dipper melding om dette innen rimelig tid etter at kunden oppdaget eller burde ha oppdaget det.

Dipper skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en feil eller mangel ved Tjenesten, iverksette tiltak for å rette dette.

Kunden skal ved behov sørge for at Dipper gis adgang til eiendommen for å kunne utføre feilretting.

3. Elektroniske nummer og adresser

Dipper tildeler Kunden bruksrett til bestemte kommunikasjonsnummer- og adresser, f.eks. mobilnummer og IP-adresser. Dipper tildeler også Kunden bruksrett til personlige, elektroniske kort og koder for sikker autentisering eller innlogging av Kunden og Brukerne, f.eks. SIM-kort, eSIM, PIN-kode, PUK-kode, brukernavn og passord. Gjennom de tildelte kommunikasjonsnummer- og adresser, kort og koder gis Kunden tilgang til og knyttes til bruken av mobiltjenestene som Kunden har inngått avtale om.

Det kan være nødvendig å endre kommunikasjonsnummer- og adresser, kort og koder. Dipper vil i tilfelle varsle Kunden om endringen i rimelig tid forut for endringen.

4. Priser

Priser for de enkelte mobiltjenestene og eventuelle gebyrer fremgår på dipper.no eller opplyses av Dipper.

Alle priser til næringsdrivende opplyses eksklusiv mva.

5. Betaling og klage på faktura

Kunden faktureres for faste perioder, forutsatt at beløpet er over et bestemt minimum. Kunden må forskuddsbetale faste månedspriser. Løpende bruk av tjenester som ikke er inkludert i abonnementene, faktureres påfølgende måned.

VILKÅR FOR BEDRIFTSAVTALE MED DIPPER AS

Betalingsfrist er angitt på faktura. Ved forsinket betaling har Dipper rett til å oppkreve purregebyr og forsinkelsesrente i henhold til lov om renter ved forsinket betaling. Ved mislighold av betaling anses ethvert utestående krav som forfalt, og Dipper kan stenge Kundens tilgang til mobiltjenestene.

Dersom Kunden mener at faktura er feil, må Kunden klage til Dipper innen betalingsfristens utløp, eller dersom dette ikke er mulig, innen rimelig tid. Så lenge klagen er til behandling i Dipper, forfaller ikke den påklagede delen av fakturaen til betaling. Kunden skal betale uomtvistet del av faktura innen betalingsfristen.

6. Taushetsplikt

Dipper og de ansatte i Dipper har i henhold til lov om elektronisk kommunikasjon § 2-9 taushetsplikt om opplysninger vedrørende bruk av mobiltjenestene og om innholdet i kommunikasjonen.

Dipper kan likevel utlevere slike opplysninger til domstolene, politi, påtalemyndigheten eller andre som i henhold til lov kan kreve det.

Når nasjonal trafikk i ekstraordinære tilfeller rutes via utland, jfr. pkt. 9, kan ikke Dipper garantere for kommunikasjonens konfidensialitet og er heller ikke underlagt krav om taushetsplikt, jf. ekomforskriften § 7-5.

7. Endringer i tjenester, priser og vilkår

Dipper har rett til å endre Avtalen, herunder tjenester, priser og avtalevilkår. Som endring regnes også opphør av en tjeneste. Endringer forhåndsvarsles på egnet måte.

Vesentlige endringer vil bli varslet senest én måned før endringen trer i kraft. Kunden varsles direkte f.eks. ved sms eller epost til kundens Kontaktperson. Andre endringer, herunder endringer som følge av offentlige vedtak eller andre regulatoriske forhold, kan gjennomføres ved varsling på dipper.no, Dippers selvbetjeningsløsninger, faktura, i nyhetsbrev eller lignende, og med kortere frist enn én måned.

Ved endring i eller opphør av en Tjeneste kan Dipper velge, men er ikke forpliktet til, å tilby kunden en annen Tjeneste. Om Kunden ikke ønsker den nye Tjenesten, anses avtaleforholdet som oppsagt. Ved endringer som Kunden kan godtgjøre utgjør et vesentlig mislighold, kan Kunden heve berørte deler av Kundens avtaleforhold hos Dipper med virkning fra tidspunktet for endringens ikrafttreden.

Ved fortsatt betaling eller bruk av avtalte Tjenester etter at en endring har trådt i kraft, anses Kunden å ha akseptert endringen.

Dipper kan foreta årlig indeksregulering av alle priser uten å varsle Kunden. Videre kan Dipper gjennomføre prisendringer med kortere varsel enn én måned, dersom endringene skyldes forhold utenfor Dippers kontroll, herunder endringer i offentlige avgifter, vedtak eller prisøkninger fra underleverandører.

Dipper er uten ansvar for eventuelle kostnader ved tilpasninger eller liknende som Kunden må foreta, som følge av Dippers endringer.

8. Trafikkstyring av Internettjenester

Dippers mobiltjenester leveres over Telenors mobilnett, som bruker trafikkstyring som verktøy for å sikre god kvalitet på alle tjenestene som leveres over mobilnettet. Dette gjelder håndtering av trafikk i så vel normale perioder som i perioder med unormal stor belastning i nettet. Taletrafikk og eventuelle bedriftsprodukter med definerte kvalitetskrav prioriteres i mobilnettet. Kunder som abonnerer på slike tjenester med optimert kvalitet kan oppleve at dette påvirker tilgjengelig kapasitet for annen internettrafikk.

I Telenors nett brukes også trafikkstyring for sikkerhetsformål. I tillegg kan tilgang til enkelte nettsteder blokkeres etter pålegg fra offentlige myndigheter.

9. Ruting av trafikk og behandling av personopplysninger i utlandet

Normalt går all innenlands trafikk innen Norges grenser. I ekstraordinære tilfeller, som for eksempel en krisesituasjon som påvirker Telenors nasjonale trafikk og nett, vil det kunne være nødvendig å benytte reservelinjer som går via Sverige.

I den grad Dippers Tjenester innebærer behandling av personopplysninger i utlandet vil dette fremgå av tjenestevilkårene.

10. Bruksbegrensninger og endringer i nett og Tjenester

I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot liv eller helse, miljø eller nettsikkerhet, har Dipper rett til å gjennomføre nødvendige tiltak, selv om det skulle medføre begrenset mulighet for bruk av Tjenestene.

Kundens tilgang til Tjenester og nettet kan også begrenses helt eller delvis i særskilte tilfeller av offentlig myndighet, for eksempel i en krise- eller beredskapssituasjon eller i forbindelse med alvorlig kriminalitet.

Dipper har også rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i nett eller Tjenesten, hvis det anses som nødvendig av tekniske, sikkerhetsmessige eller driftsmessige årsaker, eller som følge av offentlige vedtak eller andre regulatoriske forhold.

Dipper er uten ansvar for kostnader, tap eller ulemper som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak. Dipper kan være forhindret fra å varsle kunden i tilfeller som nevnt ovenfor.

11. Dippers ansvar ved tjenestelevering – kompensasjon

Dipper er ansvarlig for levering, drift og administrasjon av tjenester som Kunden bestiller i henhold til Avtalen, og som Dipper aksepterer å levere til Kunden.

Hvis Kunden ikke kan benytte avtalte tjenester på grunn av feil eller mangel ved tjenestene, kan Kunden kreve prisavslag. Kunden vil i slike tilfeller normalt bli godskrevet en

VILKÅR FOR BEDRIFTSAVTALE MED DIPPER AS

forholdsmessig del av faste løpende priser for berørte tjenester.

Tilsvarende gjelder om Kunden ikke kan benytte Tjenesten på grunn av feil eller mangel i nettet eller ved Tjenesten. På grunn av fysiske og/eller geografiske forhold eller annen ytre påvirkning, kan noen Tjenester og utstyr ikke benyttes overalt i nettet. Dette anses ikke som feil eller mangel ved Tjenesten.

12. Erstatning

12.1 Tap

Ved mislighold av avtalen, kan den part som rammes kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap innenfor følgende begrensninger, og så lenge tapets art og omfang er adekvat og påregnelig etter vanlige prinsipper for erstatninger i avtaleforhold:

- Tap av fortjeneste, indirekte tap, konsekvenstap og andre følgetap dekkes ikke.
- Dippers erstatningsansvar gjelder kun ved direkte tap som skyldes uaktsomhet fra Dipper.
- Dippers samlede erstatningsansvar er begrenset til kr 50 000.
- Eventuelle kompensasjonsbeløp kommer til fradrag i erstatning.

Ansvarsbegrensningene gjelder ikke dersom vedkommende part har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

12.2 Forbehold

Dipper er ikke ansvarlig for tap som kan føres tilbake til forhold eller handlinger forårsaket av Kunde eller tredjepart.

12.3 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, og ethvert forhold som etter norsk rett vil bli bedømt som force majeure. Hver av Partene kan imidlertid si opp avtalen med én måneds varsel dersom force majeure-tilfellet gjør det særlig byrdefullt for vedkommende å opprettholde avtalen.

12.4 Kundens data

Dipper utøver ingen kontroll over innholdet av de data som Kunden og kundens Brukere sender eller mottar ved bruk av Tjenestene, og har heller intet ansvar for dem. Dipper har intet ansvar for tap, skade eller annet i forbindelse med ødeleggelse av kundens data, avbrudd, ikke leverte data, feilaktig leverte data eller lignende med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra Dippers side.

13. Kundens mislighold

13.1 Stenging ved betalingsmislighold

Ved betalingsmislighold vil Dipper sende varsel i samsvar med gjeldende lov og belaste Kunden purregebyr samt forsinkelsesrente. Hvis Kunden ikke har betalt innen angitt betalingsfrist, kan Dipper stenge for videre bruk av Tjenestene. Dipper kan også i slike tilfeller begrense Kundens tilgang til

Tjenesten. Ved mislighold av betaling kan ethvert utestående krav anses som forfalt.

13.2 Stenging i andre misligholdstilfeller

Dipper kan stenge for bruk av Tjenesten dersom Kunden

- ikke har gitt nødvendig og korrekt kundeinformasjon, jf. pkt. 2,
- utsetter Dippers infrastruktur, nett eller Tjenester for skade eller forstyrrelser,
- ikke oppfyller krav om sikkerhetsstillelse fastsatt av Dipper, jfr. pkt. 1,
- opptrer i strid med gjeldende lov og øvrig regulering, eller
- på annen måte grovt misligholder avtalen, grovt misbruker Tjenester eller utstyr eller grovt krenker Dipper, Dippers representanter eller andre.

Når vilkårene for stenging av en Tjeneste er oppfylt, kan Dipper stenge samtlige Tjenester når Kunden har flere kundeforhold.

Før Dipper iverksetter stenging etter denne bestemmelsen, skal Kunden, om mulig, varsles skriftlig, gis anledning til å uttale seg om forholdet og rette opp årsaken til stenging. Varselet skal opplyse om årsaken og fastsette en frist for å rette opp forholdet. Hvis forholdet ikke rettes opp innen fristen eller det gjentas, ansees kundeforholdet som opphørt.

13.3 Gjenåpningsgebyr

Kunden blir belastet med den til enhver tid gjeldende pris for gjenåpning når det forhold som begrunnet stengingen er bortfalt.

14. Unormalt høyt forbruk

Hvis Kunden har et unormalt høyt forbruk av Tjenester, kan Dipper i særlige tilfeller stenge for videre bruk av Tjenesten uten å varsle Kunden på forhånd. Kunden skal varsles snarest mulig etter stenging.

15. Oppsigelse eller heving

15.1 Kundens oppsigelse eller heving

Kunden kan til enhver tid si opp avtaleforholdet. Kunden vil bli fakturert månedsavgifter og bruk for inneværende måned med aktive abonnement/mobilnummer hos Dipper.

Kunden kan med øyeblikkelig virkning heve avtalen ved vesentlig mislighold fra Dippers side.

15.2 Dippers oppsigelse eller heving

Hvis det er saklig grunn, kan Dipper si opp avtalen med én måneds skriftlig varsel. Oppsigelsesfristen regnes fra første dag i den påfølgende måneden etter oppsigelsen.

Dipper kan med øyeblikkelig virkning heve avtalen ved vesentlig mislighold fra kundens side. Før avtalen heves, skal Dipper, om mulig, varsle kunden skriftlig. Varselet skal opplyse om grunnlaget for heving og fastsette en frist for å rette opp forholdet.

VILKÅR FOR BEDRIFTSAVTALE MED DIPPER AS

16. Overdragelse

16.1 Overdragelse internt i Telenor ASA-konsernet

Rettigheter og plikter i avtaleforholdet kan overdras mellom norske selskaper i Telenor ASA-konsernet.

16.2 Overdragelse fra kunden

Kunden kan overdra avtaleforholdet til andre som tilfredsstiller Dippers kundekrav, med mindre noe annet følger av norsk rett. Avtalen med tidligere Kunde anses opphørt ved betaling av sluttoppgjør. Ved overdragelse påløper normal etableringspris.

Kunden må skriftlig informere Dipper om enhver overdragelse. I denne forbindelse må den samme informasjon som er nevnt i pkt. 2, gis Dipper.

17. Reklame

Ingen av Partene skal benytte opplysninger som fremkommer av Avtalen til reklameformål eller på annen måte gi offentligheten informasjon om avtalen ut over å oppgi leveransen som generell referanse uten den annen Parts uttrykkelige godkjenning.

18. Klager og klagebehandling

Bedrifter med maksimum 10 årsverk kan klage på Dippers avgjørelse i klagesak på Dippers leveranse av ekomtjenester til Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN). For nærmere informasjon se www.brukerklagenemnda.no.

Kunden må først ha rettet skriftlig klage til Dipper uten at saken er løst i minnelighet.

19. Tvister

Avtalen og Partenes rettigheter og plikter i tilknytning til denne reguleres av norsk rett.

En eventuell tvist mellom Partene skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre kan hver av Partene bringe saken inn for Oslo Forlikråd. Oslo tingrett vedtas som rett verneeting.

VILKÅR FOR BEDRIFSAVTALE MED DIPPER AS

Del B – Vilkår for mobile basistjenester

Se www.dipper.no for gjeldende priser på alle produkter og tjenester.

1. Abonnement

Abonnement på mobiltelefoni og mobilt bredbånd (Abonnement) gir kundens Brukere tilgang til å bruke Dippers tjenester i Norge samt i utenlandske mobilnett, hvor Dipper har avtale om slik bruk.

Dipper tilbyr en rekke tilleggstjenester til Abonnement som Kunden og kundens Brukere kan velge.

Priser per måned, per samtale og for bruk av samtaleminutter, data (MB), SMS og MMS vil avhenge av valgt Abonnement, pakke, kampanjetilbud og tilleggstjenester.

2. Dekning og hastighet for mobiltelefoni og mobilt bredbånd

Dipper benytter Telenors mobilnett og har samme dekning og nettverkskvalitet som Telenor. Aktuell dekningsinformasjon og oppdaterte dekningskart er tilgjengelig på dipper.no. Dekningskartet viser teoretiske signaler, som kan variere noe fra faktiske signaler og opplevd dekning.

Abonnement på mobiltelefoni og mobilt bredbånd tilbys ikke med hastighetsgaranti. Maksimal oppnåelig hastighet vil kunne avhenge av valgt abonnementsstype. Dekning og hastighet vil også avhenge av hvilke teknologier Brukers mobiltelefon eller mobil bredbåndsruter støtter, og hvor god antenne dette brukerutstyret har. I tillegg til plassering og signalstyrke på mobilnettinfrastruktur vil en rekke forhold utenfor Dippers kontroll kunne påvirke Brukers opplevelse av dekning og hastighet. Opplevd dekning og hastighet over mobilnettet vil kunne variere ut i fra:

- Type dekningsteknologi, hvor bruker befinner seg (2G/GSM, 3G/UMTS, 4G/LTE, Wifi)
- Om bruker befinner deg innendørs eller utendørs
- Avstand til nærmeste basestasjon
- Hvor mange brukere som er på mobilnettet samtidig
- Vær og topografi
- Tykke vegger (mur, betong med mer)
- Vegetasjon, som for eksempel tett skog
- Vær, for eksempel kan regn redusere dekningen
- Andre trådløse elementer kan også forstyrre signalene

For å sikre at alle Dippers kunder opplever tilgang til mobilnettet og god ytelse ved bruk av data, forbeholder Dipper seg retten til å begrense overføringshastigheten til maksimum 128 kbit/s per Abonnement ved unormalt høyt dataforbruk, jfr. grense angitt på www.dipper.no/kundeservice/. Begrensningen i hastighet vil vare ut gjeldende kalendermåned.

3. Bruk av tjenestene i utlandet

Bruk av mobilabonnement fra Dipper i utenlandske mobiloperatørs nett er underlagt de lover, vilkår og avtaler som gjelder for det enkelte utenlandske nettet. Dipper

benytter samme gode roamingavtaler som Telenor. Dipper har ikke noe ansvar for dekning, kvalitet, sikkerhet, tjenestetilbud mv. i utenlandske mobilnett.

For bruk av samtaleminutter, SMS, MMS og data i utlandet gjelder Dippers til enhver tid gjeldende prislister for internasjonal roaming som er tilgjengelig på www.dipper.no/abonnement/priser.

Mobilabonnement og abonnement på mobilt bredbånd fra Dipper skal primært benyttes av kunden i Norge. Brukere som er på reise i Europa-sonen (som definert på dipper.no) kan benytte abonnementet på samme betingelser som i Norge, jfr. punkt 4 samt følgende forutsetning: Like priser og betingelser i Europa som i Norge forutsetter at Bruker over en firemåneders periode bruker mobilabonnementet sitt mer i Norge enn i Europa.

Betingelser for bruk i Europa vil kunne endres i henhold til EUs regulering av rimelig bruk i utlandet.

Ved samtaler og meldinger fra Norge til europeiske nummer gjelder egne priser, se www.dipper.no/abonnement/priser.

4. Betingelser for rimelig bruk

Fri/ubegrenset bruk av samtaler og meldinger er begrenset til normal personbruk for bedriftsbrukere, dvs. ikke maskinskapt bruk, og bruk hovedsakelig i Norge. Dipper forbeholder seg rett til å begrense betydelig overforbruk utover normalbruk.

Inkludert mengde gjelder ikke samtaler, meldinger og data til/fra/på skip, fly, satellitt og spesialnummer. Kvoter som ikke brukes opp i løpet av en kalendermåned, videreføres ikke til påfølgende måned. Ved oppbrukt forbrukskvotepåløper en løpende pris per MB, eventuelt kan kunden kjøpe ekstra datakvoter, for videre forbruk i samme kalendermåned.

5. Bruk av applikasjoner

Bruk av applikasjoner medfører som oftest bruk av mobil datatrafikk.

6. Oppsigelse

Kunden kan til enhver tid fritt si opp Abonnement og tilleggstjenester. Påbegynte perioder faktureres som normalt, og krediteres ikke. Ved oppsigelse av avtale eller overføring av alle mobilnummer i Avtalen til annen operatør, vil også tjenesten Bedriftsnett opphøre, og evt geografiske nummer som er tilknyttet tjenesten blir sagt opp.

VILKÅR FOR BEDRIFSAVTALE MED DIPPER AS

Del C – Behandling av personopplysninger

Dipper behandler personopplysninger i tråd med den til enhver tid gjeldende lov- og forskriftsregulering og i henhold til eventuelle vedtak fattet av offentlige myndigheter. Se også Dippers personvernerklæring: www.dipper.no/om-dipper/personvern-og-sikkerhet/ for utfyllende informasjon. For noen tjenester gjelder tjenestespesifikk behandling av personopplysninger, se www.dipper.no/kundeservice/avtalevilkar/

1. Dippers og kundens roller etter personopplysningsloven

Når Dipper leverer elektroniske telekommunikasjonstjenester er Dipper behandlingsansvarlig for de tjenester og prosesser hvor Dipper behandler personopplysninger om Kunden og kundens Brukere, og Dipper bestemmer formålet med behandlingen samt hvilke metoder, virkemidler og/eller sikkerhetsmekanismer som skal benyttes. Dette gjelder alltid når Dipper leverer elektroniske telekommunikasjonstjenester så som fast og mobil telefoni og tilgang til internett.

For tjenester og/eller prosesser hvor Dipper behandler personopplysninger på vegne av Kunden for spesifikke formål fastsatt av Kunden er Dipper databehandler og Kunden er behandlingsansvarlig. Dette gjelder når Dipper leverer informasjonssamfunnstjenester over internett så som Min Bedrift eller skytjenester fra tredjeparter, men også for tjenester/prosesser som er en blanding av elektroniske telekommunikasjonstjenester og informasjonssamfunnstjenester så som Dipper Bedriftsnett.

Kunden er å anse som behandlingsansvarlig for de opplysningene som Kunden har innhentet om sine Brukere (navn, fødselsdato, adresse, telefonnummer, ansettelsesforhold), og som Kunden overfører til Dipper i forbindelse med abonnementsopprettelser. For denne overførselen vil kunden være behandlingsansvarlig og Dipper databehandler, jfr. punkt 2 (Generelle databehandlervilkår). Formålet med overførselen er å gjøre avtalte tjenester tilgjengelig for brukere, herunder sette databehandler i stand til etterfølgende å autentisere brukere slik at det er riktig bruker som gis tilgang til den relevante tjenesten. De mottatte opplysningene anvendes til opprettelse, evt. oppdatering (hvis bruker allerede finns i Dippers kundedatabase), av brukeridentiteter som knyttes til kunden. Prosessen med å opprette/oppdatere og verifisere brukeridentiteter i kunderegisteret skjer i sin helhet i Norge.

Når Dipper er databehandler vil behandlingen av personopplysninger være regulert av de generelle databehandlervilkår beskrevet under i punkt 2, samt av tjenestespesifikke vilkår for enkelte tjenester, se www.dipper.no/kundeservice/avtalevilkar/. Kunden er i slike tilfeller selv ansvarlig for å sikre lovlig formål og rettslig grunnlag (hjemmel) for behandlingen av personopplysninger.

2. Generelle databehandlervilkår – Dippers ansvar etter personopplysningsloven, når Dipper er databehandler (databehandlervilkår)

Når Dipper (som databehandler) behandler personopplysninger på vegne av Kunden (som behandlingsansvarlig) vil følgende vilkår være gjeldende:

- Dipper skal utelukkende behandle personopplysninger som angitt i denne Avtalen og tilhørende tjenestevilkår for aktuelle Tjenester eller prosesser. Personopplysningene skal utelukkende behandles for angitte formål og i angitte geografiske områder som definert i tjenestevilkår.
- Dipper kan også behandle personopplysninger når dette er pålagt av EU- eller nasjonale regler. I slike tilfeller skal Dipper, så langt det er mulig, informere behandlingsansvarlig om slike lovkrav før behandlingen iverksettes.
- Dipper skal sikre at det utelukkende er personer som er autorisert til å behandle personopplysninger som har adgang til disse, og at personene er underlagt konfidensialitetsansvar,
- Dipper skal implementere tekniske og organisatoriske tiltak for å sikre et tilstrekkelig nivå av sikkerhet tilpasset den risiko som behandlingen representerer.
- Dipper skal informere den behandlingsansvarlige om enhver endring som innebærer å erstatte eller tilføye en underleverandør før slike endringer iverksettes, slik at behandlingsansvarlig har mulighet til å gjøre innsigelser mot slik endring.
- I tilfeller hvor Dipper engasjerer en underleverandør til å utføre spesifikke behandlingsaktiviteter på vegne av den behandlingsansvarlige, skal de samme forpliktelser som gjør seg gjeldende i denne avtalen også gjelde for underleverandøren. Dersom en underleverandør ikke etterlever disse forpliktelsene, skal databehandleren være fullt ansvarlig overfor den behandlingsansvarlige for underleverandørens etterlevelse av sine forpliktelser etter denne avtalen.
- Dipper skal, så langt det er mulig gitt tilgjengelig informasjon, bistå den behandlingsansvarlige med oppfyllelse av den behandlingsansvarliges forpliktelser til å besvare henvendelser knyttet til utøvelse av brukerens rettigheter under gjeldende lov. Ved innsynskrav skal Dipper bistå med innsamling av opplysninger lagret om den registrerte.
- Dipper skal gjennomføre passende tekniske og organisatoriske tiltak for å opprettholde et tilstrekkelig nivå av sikkerhet sett opp mot risikoen som foreligger.

VILKÅR FOR BEDRIFTSAVTALE MED DIPPER AS

- På forespørsel skal Dipper bistå behandlingsansvarlig med vurdering av konsekvenser for personvernet, som med rimelighet kan kreves av den behandlingsansvarlige og kommunisere med nasjonale Datatilsyn / Databeskyttelsesmyndighet.
- Dersom det oppstår brudd på persondatasikkerheten, skal Dipper uten ugrunnet opphold skriftlig varsle den behandlingsansvarlige.
- Dipper skal umiddelbart slette eller returnere alle personopplysninger, inkludert alle kopier, etter at avtaleforholdet er avsluttet, eller dersom den behandlingsansvarlige skriftlig anmoder om dette.
- I tilfeller hvor behandling av personopplysninger foregår enten 1) utenfor EU/EØS-området, eller 2) i andre land enn dem forhåndsgodkjent av Europakommisjonen, skal behandlingen være i overensstemmelse med de gjeldende EU regler for overføring av personopplysninger til land utenfor EU eller EØS-området.
- Dipper skal gi den behandlingsansvarlige adgang til all informasjon som med rimelighet er nødvendig for å dokumentere etterlevelse av disse Vilkår, samt tillate og medvirke til revisjon av disse, utført av den behandlingsansvarlige eller av en tredjepartsrevisor på oppdrag fra den behandlingsansvarlige. Alle kostnader knyttet til slik revisjon skal dekkes av den behandlingsansvarlige.

Ytterligere informasjon om databehandlingen er beskrevet i relevante tjenestevilkår.

3. Dippers bruk av personopplysninger ved kunderådgivning og markedsføring

Så lenge du er Kunde, kan Dipper benytte enhver kommunikasjonsform overfor kontaktpersoner utpekt av Kunde, herunder elektronisk kommunikasjon (SMS, MMS, e-post m.m.), for å informere og gi råd om samt markedsføre Dippers produkt- og tjenestetilbud.

4. Reservasjon mot markedsføring og utlevering til katalog og nummeropplysningstjeneste

Kunden, inkludert kundens Brukere og Kontaktperson, kan via Dippers digitale selvbetjeningskanaler og/eller kundeservice reservere seg mot, eller begrense, Dippers bruk av kundeopplysninger i forbindelse med markedsføring, utlevering til nummeropplysningstjeneste og katalog.