

## Generelle Vilkår

### Ontrack Data Protection – 1. November 2018

Vilkår for Ontrack Data Protections tjenester ("Vilkårene") som levert av Ibas Ontrack AS ("Ibas")  
Hovedkontor: Fjellgata 2, Postboks 5, 2212 Kongsvinger.

#### 1. Beskrivelse av tjenestene.

Ontrack Data Protections tjeneste ("Tjenesten") er en støttetjeneste som ytes i en begrenset tidsperiode som angitt i punkt 2 ("Avtaleperioden"). Tjenesten består av ett (1) datagjenopprettingsforsøk utført av Ibas på en intern eller ekstern harddisk (HDD) eller Solid State Drive (elektronisk, flashminnebasert lagringsenhet) (SSD), smarttelefoner og nettbrett (begge heretter omtalt som "Enheter") som eies eller leies av Kunden. Hvis Kunden i løpet av Avtaleperioden leverer Enheten til Ibas for ytterligere gjenopprettelse vil Ibas fakturere Kunden med 20 % rabatt på gjeldende pris per datagjenopprettingsforsøk som utføres.

Tjenesten er kun tilgjengelig for enkeltstående og individuelt registrerte smarttelefoner og nettbrett, HDD- eller SSD-stasjoner, som kan være eksterne eller interne (i den betydning at stasjonen er eller er ment å være en komponent i en bærbar eller stasjonær datamaskin), som ikke bruker krypteringsteknologi integrert av maskinvareprodusenten og som er underlagt disse Vilkkårene. Tjenesten er ikke tilgjengelig for andre enheter, som for eksempel flere HDD- eller SSD-stasjoner i en RAID-konfigurasjon og USB-minnepinner ("Ekskluderte Enheter").

#### 2. Kjøp av Tjenesten og tilbaketrekningsrett.

Kunden kjøper Tjenesten av Ibas eller en autorisert forhandler av Ibas' Tjeneste (heretter benevnt "Forhandleren") for den perioden som er definert i tjenestekontrakten ("Tjenestekontrakten"). Tjenestekontrakten omfatter både disse Vilkkårene og eventuelle separate avtaler inngått mellom Kunden og Forhandleren eller Ibas, og/eller faktura eller kjøpsbevis levert til Kunden av Forhandleren eller Ibas. Tjenesten ytes og må kjøpes for fungerende Enheter som er i bruk hos Kunden.

For å kunne kjøpe Tjenesten må Kunden oppgi nødvendig informasjon til Ibas eller Forhandleren i henhold til separate instruksjoner gitt av Forhandleren. Tjenestekontrakten mellom Kunden og Ibas regnes som inngått når registreringen er fullført.

Kunder som regnes som forbruker i henhold til gjeldende forbrukerkjøpslov har rett til å trekke seg fra Tjenestekontrakten, forutsatt at Enheten ennå ikke er registrert i henhold til prosedyren beskrevet i punkt 3. For å utøve sin tilbaketrekningsrett må Kunden sende en skriftlig erklæring til selgeren av Tjenesten (dvs. Forhandleren eller Ibas) innen 14 dager fra inngåelse av Tjenestekontrakten,

#### 3. Registreringsprosedyre og tjenesteaktivering for enheten.

Ibas vil kun levere Tjenesten hvis Kunden har registrert Enheten riktig i henhold til instruksene gitt av Forhandleren eller Ibas, og dersom Enheten oppfyller kravene i disse Vilkkårene.

Dersom Kunden registrerer Enheten selv, må Enheten være registrert innen 14 (fjorten) dager fra inngåelsen av Tjenestekontrakten. For å registrere Enheten må Kunden gi Forhandleren eller Ibas informasjonen som etterspørres i registreringsskjemaet. Dersom Kunden registrerer Enheten selv, er ikke Ibas forpliktet til å yte Tjenesten før registreringen er fullført.

Kunden er innforstått med at Tjenesten kun ytes for Enheter som maksimalt er fem (5) år og for smarttelefoner og nettbrett som maksimalt er to (2) år. Enhetens alder verifiseres gjennom kjøpskvitteringen. Dersom kvitteringen ikke er tilgjengelig, vil Ibas undersøke alderen basert på typenummeret eller lignende koder på Enheten. Dersom Ibas ikke er i stand til å verifisere Enhetens alder, er Ibas ikke forpliktet til å utføre Tjenesten.

Kunden garanterer at Enheten som er gjenstand for Tjenesten fungerer fullt ut på det tidspunkt Tjenestekontrakten inngås, og i tilfelle Enheten har tapt data, har slike tap oppstått etter inngåelsen av Tjenestekontrakten. Dersom Kunden overleverer Enheten til Ibas for et gjenopprettingsforsøk, har Ibas rett til å verifisere (ved å sjekke fildatoer) om Enheten har vært i bruk etter inngåelsen av Tjenestekontrakten.

Hvis Ibas oppdager at Enheten som Tjenesten skal utføres på ikke er i samsvar med disse Vilkkårene, er Ibas ikke forpliktet til å utføre gjenopprettingsforsøket for den aktuelle Enheten. Kunden er ansvarlig for å forholde seg til aldersgrensen for Enheten som angitt ovenfor, samt Avtaleperioden. Ibas er ikke forpliktet til å betale tilbake det som er betalt for Tjenesten hvis Enheten er mer enn fem (5) år gammel eller om smarttelefonen eller nettbrettet er mer enn to (2) år i løpet av Kontraktens Varighet.

Informasjonen og dokumentene som fremlegges i løpet av registreringsprosessen først bli verifisert av Ibas når Kunden ber om utføring av Tjenesten. Ved mottak av Enheten vil Ibas verifisere at Enhetens registrerte ID-informasjon er i samsvar med ID-informasjonen på den Enheten som er overlevert til Ibas. Det er Kundens ansvar å overholde de frister som er fastsatt i disse Vilklårene samt å sikre at all informasjon og dokumentasjon er sannferdig og korrekt. Kunden er forpliktet til å gi Ibas en kopi av den opprinnelige kvitteringen for Tjenesten hvis Ibas ber om dette.

Kunden kan be om at Tjenesten utføres på den registrerte Enheten i løpet av Avtaleperioden: for å gjøre dette kan Kunden ta kontakt med Forhandleren eller Ibas' kundeservice via den registrerte kontaktinformasjonen. Kunden vil bli gitt fraktnavisinger for Enheten og Kunden vil deretter motta et bestillingsskjema som skal fylles ut, signeres og vedlegges i forsendelsen sammen med Enheten. Hvis Enheten sendes uten bestillingsskjema vedlagt, eller med et skjema som ikke er behørig utfyllt, forbeholder Ibas seg retten til å informere Kunden om dette og returnere Enheten uten å ha gjennomført noen behandling av denne.

#### **4. Ibas' forpliktelser.**

Ved forespørsel fra Kunden som har kjøpt Tjenesten og registrert Enheten som beskrevet i punkt 3, og innen 10 dager etter mottak av Enheten, vil Ibas gjennomføre ett enkelt forsøk på å gjenopprette data lagret på Enheten. Tjenesten omfatter brukerfilene. Lisensiert programvare eller filer (som operativsystem og applikasjonsprogramvare) vil ikke bli forsøkt gjenopprettet.

Tjenesten vil finne sted i Ibas' laboratorium og vil utføres ved hjelp av de nyeste patenterte verktøyene og teknologiene for i størst mulig grad å lykkes. Mulighetene for å lykkes vil være begrenset av den type tekniske problem Enheten har, samt av problemets alvorlighetsgrad. Ibas vil yte Tjenesten med de nødvendige hensyn og beste praksis, men på grunn av Tjenestens spesielle karakter skal Ibas' forpliktelser kun anses som forpliktelser til å forsøke å oppnå ønsket resultat, da Ibas ikke kan garantere at det oppnådde resultatet er det Kunden ønsker å oppnå. Ibas kan ikke garantere at data kan gjenopprettes og kan heller ikke garantere for hvilke datafiler som finnes på mediet. Datagjenoprettelsen er begrenset til de filer som er gjenopprettelige eller erholdelige på mediet. Ved fullstendig eller delvis gjenopprettelse vil all gjenopprettet data bli lagret, etter Ibas' skjønn, på en ekstern backup-enhet som sendes til Kunden eller tilgjengeliggjøres for Kunden gjennom en skytjeneste, i tråd med hva som er fastsatt i de etterfølgende punkter i Vilklårene. I tilfelle gjenopprettelsesforsøket ikke gir et positivt resultat, vil Ibas informere Kunden om dette, primært via e-mail. Kunden kan be om retur av Enheten for egen regning, eller be skriftlig om at Ibas forkaster Enheten i henhold til gjeldende regelverk.

#### **5. Nekting av utførelse av Tjenesten og oppsigelse av kontrakt.**

Ibas kan nekte å utføre Tjenesten i disse tilfellene:

- (a) Uregistrerte Enheter, eller Enheter som har blitt registrert etter fristen;
- (b) Enheter mottatt av Ibas som inneholder detaljer som ikke samsvarer med informasjonen oppgitt om Enheten i registreringsprosessen;
- (c) Feil informasjon er oppgitt om Enheten i registreringsprosessen;
- (d) Enheter der enhver form for datagjenopprettelsesforsøk allerede er utført av Kunden eller av tredjepart, med unntak for tilfeller der hvor Forhandleren har diagnostisert Enheten ved bruk av spesifikt programvareverktøy levert av Ibas;
- (e) Filene som er lagret på Enheten er kryptert eller enheten er låst, og Kunden ikke oppgir de nødvendige rettigheter eller annen nødvendig informasjon for dekryptering eller kode.
- (f) Enheter som har blitt manipulert: i henhold til dette punktet vil en Enhet anses å være manipulert hvis, ved mottak hos Ibas, dersom Enheten viser seg å ha vært åpnet eller ellers ikke intakt (for eksempel hvis forsegling eller merking påført av produsenten har blitt fjernet eller det er andre tegn på manipulering);
- (g) Enheten, smarttelefonen eller nettbrettet har blitt nullstilt (Factory reset)
- (h) Ekskluderte Enheter;
- (i) Kunden ikke har betalt sine fakturaer fullt ut i henhold til Tjenestekontrakten; eller
- (j) Dersom forespørselen gjøres etter utløpet av Avtaleperioden.

I alle tilfeller som beskrevet ovenfor, bortsett fra punkt (j), vil Tjenestekontrakten anses som avsluttet. Kunden har rett til å bli refundert for det beløp som er betalt for Tjenesten, med unntak for Ibas' ekspedisjonsgebyr tilsvarende 50 % av beløpet for Tjenesten. Dersom Enheten allerede er sendt til Ibas, kan Kunden be om retur av Enheten for egen regning eller be skriftlig om at Ibas forkaster Enheten i henhold til gjeldende regelverk.

#### **6. Rett til tilgang og bruk av Enheten samt håndtering av personopplysninger.**

Kunden erklærer at han/hun har full rett til å få tilgang til, samt å bruke, Enheten og data lagret på denne.

Ved å kjøpe Tjenesten gir Kunden Ibas (hvis det er Ibas som utfører handlingene som beskrevet i punkt 4) tillatelse til å opptre som databehandler i samsvar med personopplysningsloven for personopplysninger fra tredjepart som kan være lagret på Enheten. Kunden gir uttrykkelig Ibas rett til å håndtere alle slags data som er lagret på Enheten, og til å utføre enhver handling som er nødvendig for beste utførelse av kontrakten. For eksempel kan Ibas kopiere, trekke ut, modifisere, slette eller ødelegge data eller Enheten slik data er lagret på. Som Databehandler må Ibas iverksette alle nødvendige tiltak for å etterleve gjeldende regelverk for håndtering av

personopplysninger. Ibas har ikke tillatelse til å videresende eller formidle data utenfor Ibas' virksomhet og garanterer for at et passende sikkerhetssystem er på plass for å minimere risiko for tap eller ødeleggelse av data, uautorisert tilgang, ulovlig håndtering eller håndtering som ikke er i samsvar med loven.

Ethvert element som ikke er spesifikt fastsatt i disse Vilklårene skal følge gjeldende regelverk om beskyttelse av personopplysninger. Utnevningen av Ibas som databehandler vil bli ansett som tilbakekalt når kontrakten er oppfylt eller av enhver annen grunn avsluttet. For det tilfelle at Kunden er en fysisk person og dermed er å anse som den en personopplysning kan knyttes til (den "Registrerte") med hensyn til håndtering av hans eller hennes personopplysninger, fungerer Ibas som Databehandler i samsvar med personopplysningsloven og henviser til informasjon tilgjengelig på [www.ibas.no/privacy-policy](http://www.ibas.no/privacy-policy).

Ibas informerer herved den Registrerte om at innsamlet data i forbindelse med Tjenesten og som oppgitt ved registreringsprosessen av Enheten i henhold til punkt 3 vil bli lagret av Ibas eller av Forhandleren, som fungerer som en uavhengig Databehandler. Data som innsamles i løpet av registreringsprosessen er: fornavn og etternavn, e-postadresse, skattekort eller organisasjonsnummer, fysisk adresse og enhver annen informasjon som inngår i kjøpsfakturaene for Enheten eller datamaskinen og for Tjenesten. Slike data er påkrevd av Ibas for å kunne utføre kontrollene som beskrevet i punkt 3, slik at hvis slike data ikke leveres vil det ikke være mulig å inngå kontrakten.

Innsamlet data kan lagres på serverenheter som er plassert i utlandet; Databehandleren må likevel garantere at eventuell håndteringsrisiko minimeres ved å benytte egnede sikkerhetsforanstaltninger.

Ibas er under alle omstendigheter forpliktet til å opprettholde konfidensialitet om all data lagret på Enheten og all data knyttet til Kunden.

#### **7. Fraktkostnader og risiko i forbindelse med frakt.**

Alle fraktkostnader betales av Kunden. Kunden bærer all risiko for tap eller ødeleggelse av Enheten og/eller data lagret på denne som kan oppstå under transporten fra der Enheten oppbevares og til Ibas kontorer, eller mellom Ibas' filialer, eller mellom Ibas' kontorer og eventuelle tilknyttede selskapers kontorer, der slike tap eller ødeleggelse ikke kan tilskrives Ibas' forsett eller grove uaktsomhet. Det er i alle tilfeller Kunden som må påvise at forsett eller grov uaktsomhet har vært utvist. På forespørsel fra Kunden kan transportforsikring ordnes. Slik forsikring må betales i sin helhet av Kunden.

#### **8. Garantifraskrivelse og ansvarsbegrensninger**

Kunden anerkjenner at Enheten kan bli skadet før mottagelse hos Ibas. Ved å påta seg oppdraget garanterer Ibas ikke for at full datagjenoppretting er mulig. Ibas er kun forpliktet til å bruke sine gjeldende prosedyrer for å identifisere problemet. Gjenoppretting av data kan utføres for data som er fysisk gjenvinnbar på lagringsmediet, og dette gjelder ikke nødvendigvis den totale mengden data som opprinnelig var lagret. Ibas gir ingen garantier når det gjelder brukbarheten av gjenoprettede filer, selv om filene ser ut til å være 100% logisk korrekte. Kunden er ansvarlig for den økonomiske verdien av data og for skade relatert til data/utstyr forårsaket av Kunden selv eller av enhver tredjepart. Kunden er ansvarlig for å oppgi korrekt informasjon til Ibas. Oppdraget er basert på informasjonen som er skrevet på bestillingsskjemaet. Ibas' samlede ansvar skal begrenses til 50% av prisen for Tjenesten som Ibas har utført og som foranlediget det eventuelle kravet. Ibas skal ikke i noe tilfelle være ansvarlig for tap av data, tap av fortjeneste, forsikringsrelaterte kostnader eller spesielle, indirekte, tilfældige tap eller følgeskader som følge av oppdraget. Begrensningene skal gjelde uansett type krav, enten det er basert på lov, kontrakt eller annet erstatningsansvar, inklusive uaktsomhet eller enhver annen form for opptreden. Denne begrensningen skal også gjelde i tilfelle Ibas eller Ibas' forhandlere har vært klar over muligheten for tap og skader.

#### **9. Datakryptering og garanti for sikkerhetskopiering av enheten.**

Ved en vellykket gjenoppretting vil gjenopprettet data bli lagret på en egnet backup-enhet eller tilgjengeliggjøres for Kunden via en skytjeneste som bestemt av Ibas. Kunden aksepterer og er enig i å være bundet av vilkår knyttet til lisens til tredjeparts krypteringsprodukt som eventuelt benyttes på gjenopprettet data som returneres til Kunden. Data som tilgjengeliggjøres via skytjenester vil være tilgjengelig for Kunden via internett på et nærmere spesifisert og beskyttet nettsted. Autentisering vil bli påkrevd for tilgang, og fullmakt vil gis av Ibas via e-post kun til Kunden. Data vil være tilgjengelig for Kunden i 30 (tredve) dager etter at fullmakt er gitt, og Kunden må selv sørge for å kopiere data og lagre denne på en annen enhet. Vilklårene for garanti tilknyttet enheter som benyttes av Ibas for backup av Kundens data er de samme som gis av produsentene og/eller leverandørene av slike enheter. Eventuelle tilleggsgarantier fra Ibas er spesifikt utelukket. Ved mottak av backup-enheten skal Kunden lage en ekstra kopi av gjenopprettet data på en annen datamaskin eller enhet for å sikre beskyttelse.

Ibas lagrer en kopi av gjenopprettet data i 30 dager etter at data er levert eller tilgjengeliggjort for Kunden. Etter dette vil all data bli slettet, dersom ikke annet avtales skriftlig. Ibas utfører ingen antivirusskanning på gjenopprettet data. Kunden må selv forsikre seg om at backup-enheten er virusfri ved å utføre en antivirusskanning på denne enheten. Ibas kan under ingen omstendigheter holdes ansvarlig for identifisering og fjerning av virus og eventuell skade som har oppstått som resultat av slikt virus eller skadevare.

**10. Sted for gjennomføring.**

Ibas forbeholder seg retten til å utføre alle handlinger som er nødvendige for levering av Tjenesten, eller deler av den, hos enhver av sine filialer, tilknyttede selskaper eller kontorer. Risiko for tap eller ødeleggelse av Enheten og/eller data under transport er fastsatt i punkt 7 i disse Vilklårene.

**11. Tolkning.**

Den tekniske terminologien som brukes i denne Kontrakten refererer til det relevante teknologimiljøet og må tolkes i henhold til den generelle bruken og nåværende betydning.

**12. Gjeldende lov og pågjeldende domstol.**

Tolkningen og gjennomføringen av denne Kontrakten og forholdet mellom partene er regulert av finsk lov. Ingenting som er angitt i disse Vilklårene skal anses som en begrensning av forbrukerrettigheten i henhold til gjeldende forbrukerkjøpslov. FNs konvensjon om kontrakter for internasjonale løsekjøp (CISG) skal ikke gjelde. Partene er enige om at enhver konflikt som kan oppstå i forbindelse med denne Tjenestekontrakten skal anlegges for Glåmdal Tingrett i Kongsvinger, dersom ikke annet følger av lov.

**13. Delvis nullitet.**

I tilfelle en eller flere punkter i denne Kontrakten anses som ugyldige, uten rettsvirkning eller på noen måte anses som virkningsløse av domstolene eller annen myndighet, skal slik ugyldighet, manglende rettsvirkning eller virkningsløshet ikke påvirke de andre punktene i Kontrakten. De nevnte punkter eller deler av dem vil modifiseres kun i den grad det er nødvendig for deres anvendelighet og rettsvirkninger.