

## 1. DEFINISJONER

Følgende ord og uttrykk skal ha den mening som angis nedenfor, med mindre sammenhengen eller omstendighetene tilsier noe annet.

**Avtalen:** betyr Partenes avtale vedrørende Tjenesten, inkludert Serviceavtalen, disse Generelle Vilkår, SLA (om relevant) og Databehandleravtalen.

**Bindingstid:** betyr den avtalte bindingstiden for Tjenesten som angis i Serviceavtalen og/eller eventuelt forlengelse av bindingstiden som følge av avtalt forlenget bindingstid eller som følge av ytterligere bestillinger etter den første leveransen.

**Databehandleravtale:** betyr den databehandleravtalen som er inngått mellom Partene som en del av Avtalen.

**Generelle Vilkår:** betyr disse Generelle Vilkår

**Kunden:** betyr kjøperen av Tjenesten, som angis i Serviceavtalen.

**Leverandøren:** betyr Telavox AS, Org nr 915 639 275..

**Mangel:** betyr et vesentlig avvik i forhold til Tjenesten, slik denne er spesifisert i Avtalen.

**Nødvendig Utstyr:** betyr slikt utstyr som er nødvendig for bruken av Tjenesten, inkludert, men ikke begrenset til, datautstyr med bredbåndstilknytning.

**Partene:** betyr Leverandøren og Kunden sammen.

**Produkter:** betyr produkter som er nødvendige for bruken av Tjenesten, inkludert, men ikke begrenset til, mobiltelefoner, ATA-bokser, terminaler og andre produkter som selges av Leverandøren og tredjeparter.

**Serviceavtalen:** betyr Leverandørens tilbuds- og ordredokument (med eventuelle spesielle vilkår) som er avtalt mellom Partene.

**SLA:** betyr tjenestenivåavtalen (Service Level Agreement) som er inngått mellom Partene (om relevant).

**Tjenesten:** betyr de tjenestene som skal leveres av Leverandøren som spesifisert i Serviceavtalen.

## 2. GENERELT

2.1 Disse Generelle Vilkårene, Databehandlingsavtalen og SLA (om relevant) skal være gjeldende når Leverandøren leverer Tjenesten til Kunden. Ved eventuell motstrid mellom Serviceavtalen og disse Generelle Vilkårene skal bestemmelsene i Serviceavtalen ha forrang.

2.2 Etter at Leverandøren har mottatt en signert Serviceavtale fra Kunden anses Avtalen for å være inngått mellom Partene, forutsatt at kredittsjekk av Kunden er gjennomført og godtatt av Leverandøren, Leverandøren har mottatt eventuelt depositum fra Kunden og Leverandøren har bekreftet kundeforholdet. Kunden er innforstått med at Leverandøren står fritt til å godkjenne eller ikke godkjenne resultatet av Kundens kredittsjekk.

## 3. TJENESTEN

3.1 Tjenestens innhold og omfang er spesifisert i Serviceavtalen.

3.2 Kunden kan skriftlig bestille ytterligere lisenser og andre tjenester, på de samme vilkår som gjelder under Serviceavtalen. Nye bestillinger vil medføre ytterligere Bindingstid for nye lisenser. Anledningen til å nedskalere Tjenesten under Bindingstid er begrenset og må eventuelt avtales separat. Dette kan medføre ytterligere betaling eller endrede prisvilkår.

3.3 Tjenesten skal leveres på den leveringsdatoen som er angitt i Serviceavtalen.

3.4 Leverandøren utvikler Tjenesten fortløpende og har derfor rett til å oppdatere og endre Tjenesten. Leverandøren skal, innen rimelighetens grenser, gjennomføre slike oppdateringer og endringer på en måte som begrenser forstyrrelsen for Kunden.

3.5 Leverandøren forbeholder seg retten til å slutte å tilby deler av Tjenesten. Dersom dette blir aktuelt skal Leverandøren gjøre kommersielle rimelige anstrengelser for å søke å erstatte de delene av Tjenesten som opphører med tjenester med liknende funksjonalitet. Dersom det med rimelighet er mulig for Leverandøren skal Kunden varsles senest 30 dager på forhånd. Kunden har rett til å terminere Avtalen i henhold til punkt 12.3 (a), dersom Leverandøren ikke kan tilby en tjeneste med liknende funksjonalitet.

3.6 Dersom Leverandøren har reservert nummer eller nummerserie for Kunden som Kunden ikke har bestilt, betalt for eller tatt i bruk har Leverandøren rett til å kansellere slik reservasjon uten kompensasjon til eller noen form for ansvar overfor Kunden,

3.7 Så lenge denne Avtalen er i kraft forplikter Leverandøren seg til å:

a) levere Tjenesten med all rimelig ferdighet og omsorg og i overensstemmelse med det faglige nivå som med rimelighet kan forventes i henhold til denne Avtalen, samt

b) utføre Tjenesten i henhold til spesifikasjonene i Serviceavtalen.

## 4. KUNDENS FORPLIKTELSE

4.1 Tjenesten forutsetter at Kunden har Nødvendig Utstyr og de Produkter som er nødvendige for å kunne bruke Tjenesten. Nødvendig Utstyr og Produkter er Kundens ansvar og er ikke inkludert i Tjenesten. Oppdateringer og endringer i Tjenesten kan medføre behov for at Kunden oppgraderer eget utstyr, Nødvendig Utstyr og Produkter som i utgangspunktet var nødvendig for Tjenesten. Kunden er ene og alene ansvarlig for sine kostnader relatert til eget utstyr, Nødvendig Utstyr og Produkter.

4.2 Kunden skal utelukkende tilkoble Nødvendig Utstyr og Produkter som oppfyller gjeldende lov- og forskriftskrav samt gjeldende tekniske standarder relevant for Tjenesten,

4.3 Kunden er ansvarlig for sin egen bruk av Tjenesten og skal forsikre at bruken ikke:

- a) forårsaker skade eller ulempe for Leverandøren eller andre tredjeparter,
- b) forstyrrer Leverandørens nettverk eller Tjenesten (for eksempel ved massesamtaler eller spredning av virus),
- c) gjør inngrep i Leverandørens eller annen tredjemanns opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter,
- d) strider mot lov og forskrifter, samt beslutninger, vedtak og regelverk fastsatt av myndigheter.

4.4 Kunden skal forsikre seg om at passord, koder, identiteter og annen informasjon som gjøres tilgjengelig fra Leverandøren lagres sikkert, adekvat og i henhold til gjeldende personvernregler. Kunden skal umiddelbart informere Leverandøren dersom hendelser skulle oppstå i forhold til denne typen informasjon.

4.5 Kunden er ansvarlig for bruken av Tjenesten er i henhold til Avtalen og at den gjøres på en ansvarlig måte i overensstemmelse med gjeldende lover. Dersom Kunden blir oppmerksom på en hendelse som ikke er i henhold til det ovenstående er Kunden forpliktet til å umiddelbart rette opp og informere Leverandøren om forholdet. Leverandøren forbeholder seg retten til å kreve dekket eventuelle kostnader de måtte ha som følge av slik misbruk av Tjenesten.

4.6 Kunden skal under ingen omstendigheter søke urettmessig adkomst til Leverandørens nettverk eller øvrige IT-system, eller anvende, skade eller på annen måte påvirke noen informasjon i Leverandørens nettverk eller tilsluttede nettverk.

4.7 Kunden har ikke rett til å videreselge, leie ut eller fremleie Tjenesten.

4.8 Kunden skal på forespørsel gi Leverandøren tilgang til alle lokaler og fasiliteter som med rimelighet er nødvendig for å gjøre det mulig for Leverandøren å levere Tjenesten og oppfylle Leverandørens andre forpliktelser under Avtalen.

## 5. PRIS OG FAKTURERING

5.1 Kunden skal betale de avgifter og priser som angis i Serviceavtalen. Dersom avgifter og priser ikke angis i Serviceavtalen skal Kunden betale de avgiftene og prisene som følger av Leverandørens til enhver tid gjeldende prisliste. Alle avgifter og priser er oppgitt eksklusive merverdiavgift, øvrige skatter, offentlige avgifter og eventuelle tollavgifter.

5.2 Dersom ikke annet er bestemt i Serviceavtalen faktureres Kunden etterskuddsvis på månedlig basis. Fakturaen forfaller til betaling 25 dager fra fakturadato. Dersom Kunden ikke betaler senest på forfallsdagen har Leverandøren rett til å kreve purregebyr, inndrivelseskostnader og forsinkelsesrente. Forsinkelsesrenter vil påløpe i henhold til den til enhver tid gjeldende rentesats i henhold til Lov om renter ved forsinket betaling av 1976, fra forfall til betaling skjer.

5.3 Dersom Leverandøren forespør det skal Kunden forhåndsbetale Tjenesten, eller tilby annen sikkerhet for betaling. Slik forespørsel vil bli gjort dersom Leverandøren mener det er ønskelig på bakgrunn av Kundens kredittverdighet. Leverandøren har rett til å motregne alle forfalte krav de måtte ha mot Kunden mot slik forskuddsbetaling eller betalingsikkerhet. Kunden har ikke rett til å bli godskrevet renter for forskuddsbetaling eller betalingsikkerhet.

5.4 Dersom leveringingen av Tjenesten blir forsinket av årsaker som skyldes Kunden har Leverandøren rett til full betaling for Tjenesten, i tillegg til eventuell erstatning for kostnader som følge av forsinkelsen.

5.5 Dersom Kunden ikke kan benytte den bestilte Tjenesten som følge av årsaker som kan henføres til Kunden eller andre omstendigheter utenfor Leverandørens kontroll, eller om Leverandøren har suspendert Tjenesten i henhold til punkt 9.1, skal dette ikke fritta Kunden fra sin betalingsforpliktelse.

5.6 Leverandøren har rett til å endre gjeldende avgifter og priser som følge av endringer i gjeldende avgifter for telekommunikasjonstjenester og endringer i skatter, avgifter eller lignende som pålegges av myndighetene. Slike endringer skal meddeles skriftlig av Leverandøren senest tretti (30) dager før endringene trer i kraft.

## 6. ROAMING

6.1 Roaming innenfor EU inngår i Tjenesten, basert på nasjonale priser. I henhold til EU-forordning nr 531/2012 skal roamingen være i et rimelig omfang. Misbruk er definert utfra følgende kriterier:

- a) ubetydelig nasjonal trafikk, i forhold til roaming,
- b) betydelig nasjonal inaktivitet relatert til det aktuelle SIM-kortet, kombinert med at majoriteten av aktiviteten er roaming, og
- c) sekvensiell abonnering og bruk av flere SIM-kort under roaming utført av individuelle brukere.

6.2 Volum for dataroaming er begrenset til datamengden i Kundens nasjonale surfepakke for den enkelte bruker og/eller Leverandørens til enhver tid gjeldende maksimale begrensninger.

6.3 Dersom Kundens bruk av roaming overskrider de ovennevnte begrensningene i punkt 6 forbeholder Leverandøren seg rett til å fakturere Kunden Leverandørens merkostnader.

## 7. DATA

7.1 I forbindelse med implementering av Tjenesten hos Kunden kommer Leverandøren til å opplyse Kundens navn, adresse, telefonnummer, navn på brukere/medarbeidere og informasjon om Kundens nettsadresse til tilbydere av oppslag- og katalogtjenester, med mindre Kunden gir beskjed om at dette ikke er ønskelig.

7.2 Iforbindelse med leveransen av Tjenesten vil Leverandøren opptre som databehandler relatert til personopplysninger som Kunden er personopplysningsansvarlig for. Partenes ansvarsfordeling i forhold til slike personopplysninger følger av Databehandleravtalen.

## 8. SUPPORT

Dersom ikke annet er avtalt (se SLA, dersom relevant) vil Leverandørens supporttjenester være tilgjengelig på hverdager mellom 07.00 og 18.00 (lokal tid). Lokale variasjoner kan forekomme.

## 9. SUSPENDING

9.1 Leverandøren har rett til å suspendere Tjenesten med umiddelbar virkning dersom Kunden:

- til tross for påminnelse fra Leverandøren ikke har betalt et utestående beløp innen 20 dager etter forfall,
- unnlater å innbetale forskuddsbetaling eller stille sikkerhet i henhold til pkt 5.3,
- har utestående til Leverandøren som overstiger Kundens forskuddsbetaling eller sikkerhetsstillelse, eller
- er i brudd med sine forpliktelser i henhold til pkt 4.

9.2 Leverandøren har også rett til å suspendere Tjenesten, dersom det er nødvendig av sikkerhetshensyn, nettverks-funksjonalitet, viktige offentlige hensyn eller for å beskytte tredjepart.

9.3 Dersom Kunden tilbakeholder betaling på grunn av påståtte mangler ved Tjenesten og dette bestrides av Leverandøren, kan Kunden tilby en bankgaranti for det utestående beløpet. Dersom det tilbakeholdte beløpet tilsvarer Kundens påståtte krav og Kunden tilbyr en for Leverandøren tilfredsstillende bankgaranti skal Leverandøren opprettholde Tjenesten til tross for punkt 9.1 (a).

## 10. MANGLER

10.1 Leverandørens ansvar for retting av Mangler angis i SLA (om relevant).

10.2 Kunden skal, uten urimelig forsinkelse, varsle Leverandøren om eventuelle Mangler. Varsling skal gjøres på e-post eller gjennom Leverandørens portal.

10.3 Leverandøren er utelukkende ansvarlig for Mangler som kan henføres til Leverandøren. Leverandøren er ansvarlig for Mangler som oppstår i Leverandørens system og Leverandørens egne tilslutninger til internett og Leverandørens mobilnett. Leverandøren er ikke ansvarlig for Mangler som defineres i SLA som små eller begrensede.

10.4 Leverandøren er ikke ansvarlig for Mangler som kan henføres til:

- mobiloperatørens nettverk, offentlig tilgjengelig internett eller tredjemanns telefonsystem,
- Kundens IP-nett eller PBX som befinner seg hos Kunden,
- Nødvendig Utstyr eller Produkter,
- virus eller andre eksterne angrep på Kundens eller tredjemanns programvare, eller andre forhold som ligger utenfor Leverandørens kontroll.

10.5 Dersom det foreligger en Mangel, har Kunden rett til å kreve prisavslag. Prisavslaget skal fastsettes under hensyntaken til hva slags Mangel som foreligger, dets konsekvens for Kunden og hvilken pris som har blitt betalt for den berørte del av Tjenesten frem til Mangelen utbedres. Et eventuelt prisavslag vil bli gjort ved reduksjon av fremtidige fakturaer. Dersom dette ikke er tilstrekkelig, vil det overskytende utbetales til Kunden. Dersom Partene har inngått en SLA reguleres Kundens eventuelle prisavslag for Mangler av dennes bestemmelser om kreditering for Leverandørens manglende oppfyllelse av servicenivå.

## 11. AVTALENS VARIGHET

11.1 Avtalen trer i kraft når Leverandøren mottar en signert versjon av Avtalen fra Kunden og Leverandøren har bekreftet denne, forutsatt at Leverandøren har godkjent kredittsjekken av Kunden, samt at Leverandøren har mottatt eventuelt avtalt depositum. Avtalen vil være i kraft inntil utløpet av den Bindingstiden som følger av Serviceavtalen eller inntil utløpet av eventuelle ytterligere avtalte Bindingsperioder, med mindre Avtalen har blitt forlenget i henhold til pkt 11.2 eller terminert i henhold til pkt 12.

11.2 Dersom Avtalen ikke termineres av noen av Partene innen 3 måneder før utløpet av en Bindingsperiode vil den fortsette å gjelde til den eventuelt termineres av en av Partene med 3 måneders skriftlig varsel. Oppsigelsesperioden starter fra den første dagen måneden etter at varsel om oppsigelse gis og Avtalen opphører endelig den siste kalenderdagen i den tredje måneden.

## 12. TERMINERING

12.1 Begge Parter har rett til å si opp Avtalen med umiddelbar virkning dersom den andre Parten:

- gjør seg skyldig i et vesentlig avtalebrudd som ikke rettes opp innen tretti (30) dager etter å ha mottatt skriftlig melding om dette.
- gjør seg skyldig i et vesentlig avtalebrudd som ikke lar seg rettes, eller
- erklærer seg eller blir slått konkurs, blir gjenstand for rekonstruksjon, frivillig avvikling, blir satt under administrasjon, starter forhandlinger om akkord eller gjeldssanering, innstiller betalinger eller på annen måte kan bli ansett for å være eller sannsynlig kan komme til å bli insolvent.

12.2 Leverandøren har rett til å terminere Avtalen med umiddelbar virkning dersom:

- a) Tjenesten har vært suspendert i minst en (1) måned, i henhold til pkt 9.1,
- b) Kunden har forårsaket forsinkelse av Tjenesten, jf pkt 5.4, og forsinkelsen har vart i minst seks (6) måneder.

12.3 Kunden har rett til å terminere Avtalen:

- a) dersom Leverandøren slutter å tilby en del av Tjenesten uten å erstatte den med tjenester med liknende funksjonalitet, jf pkt 3.5, forutsatt at Kunden kan bevise at dette innebærer en vesentlig og substansiell ulempe for Kunden. Dersom Kunden ikke terminerer Avtalen senest 10 dager før endringen eller opphøret trer i kraft ansees endringen eller opphøret å være akseptert av Kunden;
- b) i henhold til pkt 11.2;
- c) under avtalt Bindingstid dersom gjenstående betaling under Avtalen betales til Leverandør som beskrevet i pkt 13.3.

### 13. KONSEKVENSER AV TERMINERING

13.1 Ved terminering av Avtalen opphører Kundens rett til å benytte Tjenesten.

13.2 Betalte faste periodiske avgifter vil bli refundert til Kunden i den utstrekning disse gjelder perioden etter terminering. Dette gjelder ikke dersom termineringen er forårsaket av Kundens avtalebrudd. Beløp som er lavere enn NOK 100 refunderes ikke.

13.3 Dersom Kunden terminerer Avtalen uten grunn under Bindingstid eller dersom Leverandøren terminerer Avtalen i henhold til pkt 12.1 eller 12.2 skal Kunden betale Leverandøren i henhold til Avtalen ut Bindingstiden. Ved terminering under Bindingstid har Leverandøren rett til å fakturere Kunden for gjenstående beløp i Bindingstiden.

### 14. ANSVARSBEGRENSNING

14.1 Leverandøren er ikke ansvarlig for driftsavbrudd eller noen form for indirekte- og eller konsekvenstap, inkludert, men ikke begrenset til redusert fortjeneste, bortkastede kostnader, tapte muligheter eller tap av data. Leverandørens totale samlede ansvar relatert til Avtalen skal ikke under noen omstendigheter overstige det Kunden har betalt under Avtalen de siste tolv (12) månedene før Kundens krav oppstod.

14.2 En Part taper sin rett til å fremsette krav dersom det ikke fremsettes skriftlig senest innen 30 dager etter at Parten ble klar over, eller burde ha blitt klar over, den omstendighet som begrunner kravet.

14.3 Ingen bestemmelser i denne Avtalen begrenser Leverandørens ansvar for:

- a) dødsfall eller personskade som forårsakes av Leverandørens uaktsomhet,
- b) svindel eller svikaktig villedning,
- c) ansvar som ikke kan begrenses i henhold til gjeldende lov.

### 15. ENDRINGER

15.1 Leverandøren har rett til å oppdatere og endre disse Generelle Vilkårene, for eksempel på grunn av Leverandørens kontinuerlige utvikling av Tjenesten som beskrevet i pkt 3.4. Slik oppdatering eller endring skal varsles skriftlig til Kunden senest tre (3) måneder innen de trer i kraft.

15.2 Dersom Leverandøren endrer de Generelle Vilkårene i henhold til pkt 15.1, og dette er til vesentlig ulempe for Kunden, har Kunden rett til å motsette seg endringene ved å varsle Leverandøren skriftlig innen 30 dager etter å ha mottatt endringsvarsel fra Leverandøren. Dersom Partene ikke blir enige, har Kunden rett til å terminere Avtalen med 30 dagers skriftlig varsel. Dersom Kunden ikke overholder disse fristene skal endringen ansees som akseptert.

### 16. FORCE MAJEURE

Leverandøren har ikke ansvar for unnlattelse av å overholde sine forpliktelser dersom Leverandøren har blitt forhindret, forsinket eller forvansket av omstendigheter som endringer i eller tolkning av gjeldende lov og forskrifter, myndighetspålegg, krig, streik, blokade, alvorlige ulykker, pandemi eller andre omstendigheter utenfor Leverandørens rimelige kontroll.

### 17. MEDDELELSER

Enhver meddelelse i forbindelse med denne Avtalen skal gjøres skriftlig (e-post anses som skriftlig meddelelse).

### 18. GENERELT

18.1 Kunden har ikke rett til å overføre sine rettigheter og forpliktelser under denne Avtalen uten skriftlig samtykke fra Leverandøren.

18.2 Denne Avtalen regulerer uttømmende Partenes rettigheter og forpliktelser, og erstatter alle eventuelle tidligere enigheter, kommunikasjon og løfter relatert til Avtalens innhold.

18.3 Dersom noen bestemmelser i denne Avtalen skulle kjøennes ugyldig skal det ikke ha noen effekt på Avtalens øvrige bestemmelser, som skal anses som bindende og gyldige i enhver sammenheng.

### 19. LOVVALG OG TVISTELØSNING

Denne Avtalen reguleres av norsk lov. Enhver tvist som måtte oppstå i forbindelse med denne Avtalen skal bringes inn for Oslo tingrett.

## Følgende bestemmelser skal gjelde for Telavox AS (Telavox Norge) i tillegg til Telavox' Generelle Vilkår

### UTKJØP I BINDINGSTID FRA TIDLIGERE LEVERANDØR

Dersom Kunden ved inngåelse av Avtalen med Telavox har et mobilabonnement med bindingstid hos en annen leverandør som medfører bruddgebyr, skal Telavox dekke Kundens bruddgebyr fra en tidligere operatør ("Utkjøp") med inntil NOK 3.000 (eks. mva.) per mobilabonnement. Følgende betingelser og begrensninger gjelder for Utkjøp:

- 1.1 Det aktuelle abonnementet hos Telavox har en Bindingstid på minst 24 måneder regnet fra portering, som gjelder uavhengig av Avtalens varighet, dersom ikke annet er angitt i Avtalen.
- 1.2 Kjøp dekkes bare for abonnement opprettet hos Telavox med tale og mer enn 1GB data inkludert.
- 1.3 Utkjøpet i henhold til denne tilleggsavtalen omfatter ikke dekning av andre termineringsbeløp fra tidligere operatør, som for eksempel faste månedlige avgifter, erstatning, restverdi eller gebyrer knyttet til kjøp av produkt/hardware eller andre oppsigelseskostnader.
- 1.4 Kunden må selv betale til tidligere operatør og fremlegge faktura og dokumentasjon som viser at termineringsbeløp er betalt, hvoretter Telavox vil dekke bruddgebyret ved å kreditere fremtidige fakturaer til Kunden fordelt over seks (6) månedlige avdrag fra aktivering av Tjenesten.

### KOSTNADER VED BRUDD PÅ AVTALEN

Dersom Kunden terminerer avtalen helt eller for enkelte brukere av Tjenesten før utløp av Bindingstid, eller dersom Telavox terminerer avtalen i henhold til punkt 12.1 eller 12.2, har Telavox rett til å fakturere følgende gebyrer som skal gjelde i stedet for punkt 13.3 i Telavox' Generelle Vilkår:

- 2.1 Telavox har rett til å fakturere et termineringsbeløp på NOK 3.000 per mobilabonnement; og
- 2.2 Telavox har videre rett til å kreve at Kunden tilbakebetaler samtlige av Telavox' omkostninger (bruddgebyr og eventuelle andre omkostninger) til Utkjøp fra Kundens tidligere operatør.

Det ovenstående gjelder ikke ved Kundens terminering av avtalen i henhold til Avtalens punkt 12.1 (a) eller (b).

Dersom Kunden terminerer avtalen etter bestilling av abonnement med Bindingstid, men før gjennomføring har funnet sted, vil termineringsbeløpet bli fakturert som nevnt over i stedet for gjennomføringsbeløpet. Dersom gjennomføring har funnet sted, skal gjennomføringsbeløpet faktureres i tillegg til termineringsbeløpet.

# Telavox - Data Processing Agreement

Customer and/or Telavox are referred to alone as **“Party“** or jointly as the **“Parties“**.

## 1. DEFINITIONS

The following terms and expressions shall have the meaning set out below. All capitalized terms not defined in this DPA will have the meaning given to them in the Agreement.

Terms not capitalized but defined in the GDPR, such as the terms **“controller”, “processor, personal data, “processing” and “personal data breach”** shall have the same meaning as defined in the GDPR.

### **“Agreement”**

means the telecommunication services agreement, including the Telavox’s general terms and conditions and other appendices and any amendments, entered into by the Parties.

### **“Data Protection Laws”**

means the General Data Protection Regulation (EU) 2016/679 as amended, consolidated or replaced from time to time (the “GDPR”) and any national derogations or supplemental legislation and/or regulations to the GDPR.

### **“Services”**

means the telecommunication services to be provided by Telavox as specified in the Agreement.

### **“Standard Contractual Clauses”**

shall mean the latest version of the standard contractual clauses adopted by the Commission on the basis of Article 46(2) of the GDPR.

## 2. INTRODUCTION

2.1 The Parties have entered into the Agreement, under which Telavox will provide telecommunication services. Under the Agreement, Telavox will process personal data on behalf of the Customer.

2.2 This DPA is a supplement to the Agreement. The purpose of this DPA is to ensure compliance with Article 28(3) and (4) of the GDPR. Under this DPA, Telavox will be acting as processor and the Customer as controller.

## 3. THE PROCESSING

3.1 The details of the processing operations, and in particular the categories of personal data and the purposes of processing for which the personal data is processed on behalf of the Customer, are specified in [Annex 1](#).

3.2 Telavox shall process personal data only on documented instructions from the Customer, unless required to do so by Union or Member State law to which Telavox is subject. Such instructions are specified in Annex 1. Subsequent instructions may also be given by the Customer throughout the duration of the processing of personal data, and such instructions are subject to available services under the Agreement as well as applicable fees. Such instructions shall always be documented.

## 4. OBLIGATIONS OF THE PARTIES

4.1 Each Party undertakes to fulfil their duties as processor and controller, respectively, under the applicable Data Protection Laws.

4.2 Telavox shall deal promptly and properly with all reasonable inquiries from the Customer that relate to the processing under this DPA.

4.3 Telavox shall immediately inform the Customer if instructions given by the Customer, in the opinion of Telavox, infringe the Data Protection Laws.

4.4 The Customer shall without undue delay inform Telavox upon any changes that might affect Telavox’s obligations under this DPA.

4.5 Should anyone else, either alone or jointly with the Customer, become the controller(s), the Customer shall inform Telavox thereof.

4.6 The Customer undertakes to notify Telavox in writing in the event of any measures taken by third parties, including but not limited to Supervisory Authorities, relating to Telavox’s processing hereunder.

4.7 Telavox undertakes to not disclose or otherwise make the personal data processed under this DPA available to any third party, without the Customer's prior written approval, subject to any order by an authority to disclose the personal data or as required under the Data Protection Laws. Telavox commits to notify the Customer in writing in case of a requirement to disclose information, unless prohibited by such order or applicable law.

## 5. SECURITY OF PROCESSING

5.1 Telavox shall implement the technical and organisational measures specified in Annex 2 to ensure the security of the personal data, including protection against accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure or access to that data (personal data breach). In assessing the appropriate level of security, Telavox shall in particular take due account of the risks involved in the processing, the nature of the personal data and the nature, scope, context and purposes of processing.

5.2 In connection with the Service, the Customer will have access to the Telavox Admin, a web portal where the Customer can manage features and the administration of users themselves. The Customer is responsible for not submitting any special categories of personal data (i.e. sensitive data such as personal data concerning health or racial or ethnic origin) into the Telavox Platform, without first notifying Telavox in writing.

5.3 The Supplier undertakes to provide written instructions to persons acting under the authority of the Supplier, who have access to Personal Data, obliging such persons only to Process the Personal Data only according to documented instructions from the Customer, unless required to do so by Union or Member State law.

5.4 The Supplier undertakes to ensure that persons authorised to process the personal data have undertaken confidentiality obligations and to provide written instructions to such persons acting under

the authority of the Supplier obliging them only to process the personal data according to documented instructions from the Customer, unless required to do so by Union or Member State law.

## 6. COMPLIANCE

6.1 The Parties shall be able to demonstrate compliance with this DPA.

6.2 Telavox shall, taking into account the nature of processing and the information available to Telavox, assist the Customer in any way necessary for the Customer to comply with its obligations under Articles 32 to 36 of the GDPR. Any assistance requested by the Customer under this DPA shall be subject to such generally applicable professional services fees applied by Telavox from time to time (or as agreed under the Agreement, if applicable).

6.3 Telavox shall assist the Customer in ensuring compliance with the following obligations, taking into account the nature of the processing and the information available to Telavox:

- i. the obligation to carry out an assessment of the impact of the envisaged processing operations on the protection of personal data (a "data protection impact assessment") where a type of processing is likely to result in a high risk to the rights and freedoms of natural persons;
- ii. the obligation to consult the competent supervisory authority (where relevant the Swedish Authority for Privacy Protection, IMY), prior to processing where a data protection impact assessment indicates that the processing would result in a high risk in the absence of measures taken by the Customer to mitigate the risk.

## 7. PERSONAL DATA BREACH

7.1 In the event of a personal data breach concerning data processed by Telavox, Telavox shall notify the Customer without undue delay and at the latest within 48 hours after having become aware of the

breach. Such notification shall contain the details of a contact point where more information concerning the personal data breach can be obtained, a description of the nature of the breach (including, where possible, categories and approximate number of data subjects and data records concerned), its likely consequences and the measures taken or proposed to be taken to mitigate its possible adverse effects. Where, and insofar as, it is not possible to provide all information at the same time, the initial notification shall contain the information then available and further information shall be provided as it becomes available without undue delay.

7.2 Telavox shall cooperate in good faith with and assist the Customer in any way necessary to enable the Customer to notify, where relevant, the competent data protection authority and the affected data subjects, taking into account the nature of processing and the information available to Telavox.

7.3 Telavox shall assist the Customer in notifying the personal data breach to the competent supervisory authority (where relevant the Swedish Authority for Privacy Protection, IMY.) Telavox shall be required to assist in obtaining in particular the following information which, pursuant to Article 33(3) GDPR, shall be stated in the Customer's notification:

- i. The nature of the personal data including where possible, the categories and approximate number of data subjects concerned and the categories and approximate number of personal data records concerned;
- ii. the likely consequences of the personal data breach;
- iii. the measures taken or proposed to be taken by the Customer to address the personal data breach, including, where appropriate, measures to mitigate its possible adverse effects.

## 8. DATA SUBJECT RIGHTS

8.1 Taking into account the nature of the processing hereunder, Telavox shall assist the Customer in fulfilling its obligations to respond to data subjects' requests for the exercise of their rights, by appropriate technical and organisational measures, insofar as this is possible.

8.2 Telavox shall promptly notify the Customer about any request received directly from the data subject, and shall not respond to that request itself.

## 9. SUB-PROCESSORS

9.1 The Customer hereby approves a general authorisation for Telavox to engage sub-processors. The list of sub-processors the data processor is currently using is available through the following link (<https://telavox.com/gdpr/terms/subprocessors>), which are hereby approved by the Customer. Telavox shall inform in writing the Customer of any intended changes of that list through the addition or replacement of sub-processors at least 30 (thirty) days in advance, thereby giving the Customer the opportunity to object to such changes prior to the engagement of the concerned sub-processor(s) within 14 days from being notified. If Customer does not provide an objection within this timeframe, Customer is deemed to accept the respective sub-processor.

9.2 If Customer objects to the use of a sub-processor for legitimate and reasonable reasons relating to privacy or data security, Telavox will use reasonable efforts to work in good faith with Customer to find an acceptable, commercially reasonable, alternate solution. If the Parties are not able to agree to an alternate solution within a reasonable time (no more than 30 days from Telavox's receipt of notice of Customer's objection), Telavox will either not appoint or replace the sub-processor or, if this is not possible, Customer may suspend or terminate the applicable order for Services in respect only to the specific Services which cannot be provided by Customer without the use of the objected-to new sub-processor, by



providing written notice to Telavox and without prejudice to any fees incurred by Customer prior to suspension or termination.

9.3 In the event that the Customer provides an objection to a new sub-processor and such objection in Telavox's opinion prevents effective provision of Telavox's services, then Telavox may terminate the Agreement without penalty or liability.

9.4 Where Telavox engages a sub-processor for carrying out specific processing activities (on behalf of the Customer), it shall do so by way of a contract which imposes on the sub-processor the same obligations as the ones imposed on the data processor under this DPA. Telavox shall provide, at the Customer's request, a copy of such a sub-processor agreement and subsequent amendments to the Customer. Telavox shall ensure that the sub-processor complies with the obligations to which the data processor is subject pursuant to this DPA and to the GDPR.

9.5 Telavox shall remain fully responsible to the Customer for the performance of the sub-processor's obligations under its contract with Telavox. Telavox shall notify the Customer of any failure by the sub-processor to fulfil its obligations under that agreement.

## **10. INTERNATIONAL TRANSFERS**

10.1 Any transfer of data to a third country or an international organisation by Telavox shall be undertaken only in compliance with Chapter V of the GDPR. 10.2 Telavox agrees that where it engages a sub-processor in accordance with Section 9 above for carrying out specific processing activities (on behalf of the Customer) in a third country and those processing activities involve transfer of personal data within the meaning of Chapter V of the GDPR, Telavox and the sub-processor may use Standard Contractual Clauses in order to comply with the requirements of Chapter V of the GDPR, provided the conditions for the use of those clauses are met.

## **11. AUDITS**

11.1 Telavox shall make available to the Customer all information necessary to demonstrate compliance with the obligations set out in this DPA and that are stemming directly from the GDPR and at the Customer's request, allow for and contribute to reviews of data files and documentation or of audits of the processing activities covered by this DPA, in particular if there are indications of non-compliance.

11.2 The Customer may choose to conduct the audit by itself, to mandate, at its own cost, an independent auditor or to rely on an independent audit mandated by the Customer. Where the Customer mandates an audit, the Customer has to bear the costs of the independent auditor. Prior to an audit or inspection a detailed plan on scope, duration and start date of the audit shall be agreed in writing between the Parties. The Customer's notification for an audit shall include such a proposed plan.

11.3 Nothing in this Section 11 shall entitle the Customer, or any auditor, to access activities, records, information or any other material in any form (i) relating to other clients of the Supplier, (ii) not relevant to the processing of the personal data, (iii) which is commercially sensitive information, or (iv) which is legally privileged or subject to confidentiality obligations (either by law or contract) owed by Telavox to a third party.

11.4 Telavox and the Customer shall make the information referred to in this Section 11, including the results of any audits, available to the competent supervisory authority on request.

## **12. TERM AND TERMINATION**

12.1 This DPA enters into force on the effective date of the Agreement and remains in force until termination of the Agreement.

12.2 Without prejudice to any provisions of the GDPR, in the event that Telavox is in breach of its obligations under this DPA, the Customer may instruct Telavox to temporarily suspend the proces-

sing of personal data until Telavox complies with this DPA or the Agreement is terminated. Telavox shall promptly inform the Customer in case it is unable to comply with this DPA, for whatever reason.

12.3 The Customer shall be entitled to terminate this DPA where:

- i. the processing of personal data by Telavox has been temporarily suspended by the Customer pursuant to Clause 12.2 above and compliance with this DPA is not restored within a reasonable time and in any event within one month;
- ii. Telavox is in substantial or persistent breach of this DPA or its obligations under the GDPR;
- iii. Telavox fails to comply with a binding decision of a competent court or the competent supervisory authority (where relevant the Swedish Authority for Privacy Protection, IMY) regarding its obligations under this DPA or under the GDPR.

### 13. EFFECTS OF TERMINATION

Processing by Telavox shall only take place for the duration of the Agreement. Upon termination of the provision of personal data processing services or termination pursuant to Section 12, Telavox shall delete all personal data processed on behalf of the Customer and delete existing copies unless Union or Member State law requires storage of the personal data.

### 14. LIABILITY

14.1 The Parties shall be liable towards each other for any direct damages, costs and losses, including administrative sanctions incurred due to the breaching Party's violation of this DPA and the breaching Party shall compensate the other Party for any such damage, cost or loss.

14.2 Notwithstanding the above, no Party shall be held liable for indirect losses, including damages and/or consequential damages such as loss of profit or revenue, or other economic losses incurred pursuant to this DPA. Any claim or remedies the Customer may have against Telavox arising under or in connection with this DPA will be subject to the limitation of liability provisions (including any agreed aggregate financial cap) that apply under the Agreement.

### 15. MISCELLANEOUS

15.1 In the event of a conflict between this DPA and the Agreement, this DPA shall prevail.

15.2 Any changes or supplements to this DPA shall, in order to be effective, be made in writing and signed by both Parties.

15.3 The regulations in the Agreement regarding applicable law and dispute resolution, shall apply correspondingly to this DPA.

\*\*\*\*\*

By executing this DPA, the Parties agree to the terms of this DPA. This DPA and the Agreement may be executed in counterparts including facsimile, PDF and other electronic copies, each of which will be deemed an original and together will constitute one and the same agreement.

# Annex 1

## DESCRIPTION OF THE PROCESSING AND INSTRUCTIONS FROM THE DATA CONTROLLER

### Purpose(s) for which the personal data is processed on behalf of the controller

The purpose of the processing is

- 1) to deliver telephony and communication services in accordance with the Agreement entered into by the Parties
- 2) to support the Service with which the customer is supplied
- 3) otherwise discharge responsibilities and Customer's instructions under the Agreement.

### Duration of the processing

The term of the Agreement. Upon termination of the Agreement, Personal Data is deleted from active systems and is phased out from backups over time (subject to requirements to retain and delete data under applicable law). These backups have limited access, and Personal Data can remain for a maximum of two (2) years.

### Categories of data subjects whose personal data is processed

End users – i.e. Customer's co-workers

The following types of Personal Data are processed:

- Name
- Email
- User ID
- Phone number
- IP address
- User-generated data, e.g. communication information such as call detail records, data consumption, video conference records, chat records
- Profile picture (optional, if uploaded by end users)
- Recordings (optional, set by administrator)
- User event logs for fulfilling support and maintenance services undertakings

### Place of storage and processing of data

Telavox's storage and processing of data takes place within the EEA (except as applicable for optional services stated in Telavox Sub-Processor).

## INSTRUCTIONS FROM THE DATA CONTROLLER CONCERNING THE PROCESSING OF PERSONAL DATA

Registration of user data, storage of Personal Data, storage of use of the Service, statistical analyses, troubleshooting analyses and invoicing data/documentation.

### Disclosure of Personal Data

Personal Data may be disclosed to:

- Authorities  
On request, and in accordance with the law and official decisions, the Personal Data Processor is obliged to disclose the data resulting from the decision – e.g. to the police.
- Emergency services  
In the event of a call to SOS Alarm, for example
- Other operators or service providers providing the Service  
When placing calls to another operator, for example, certain Personal Data is registered with said operator.

Personal Data may also be disclosed to other companies and authorities after the Customer has given consent, and/or in order to discharge a specific part of the Service under an agreement, e.g. as regards Directory Enquiries operations.

---

## Annex 2

### **TECHNICAL AND ORGANISATIONAL MEASURES TO ENSURE THE SECURITY OF THE DATA**

*Description of the technical and organizational security measures implemented by the data processor(s)*

The Processor has undertaken the requisite technical and organisational measures in order to guarantee the integrity and confidentiality of Customer data. Telavox reserves the right to revise these technical and organisational measures at any time, without notice, so long as any such revision will not reduce or weaken the protection provided for personal data that Telavox processes in providing its products and services.

#### **Staff Confidentiality**

The Processor has undertaken the requisite measures in order to guarantee that staff using the Customer's data have the appropriate background and expertise. These measures may include:

- Background checks in the form of references and/or excerpts from criminal records
- Written agreement on professional confidentiality
- Processor shall adhere to current policies and work procedures
- Continuous training and skill-enhancing measures

#### **Physical security**

The Processor ensures maintenance of an appropriate level of physical security in areas where the Customer's Personal Data is processed, which may include:

- Limited and/or supervised access to physical premises
- Monitoring in the form of alarms, video and/or physical monitoring

#### **Equipment, system and network security**

The Processor shall implement appropriate and up-to-date security measures and, for the duration of the Service Agreement, maintain an appropriate level of security for all systems, networks and units used to deliver the Service to the Customer. This may include:

- Appropriate firewall protection
- Audit logging for service monitoring
- Access control for service and systems
- Rights access systems for access to service and systems
- Monitoring & encryption of physical hard drives
- Processes & procedures for continuous evaluation of data security
- Ensuring there are options for restoring Personal Data through backups

#### **Management of Risk and IT Governance**

The Processor ensures that a risk-based and appropriate level of governance is maintained. This may include:

- Conduct periodic reviews and assessments of risks, monitoring and maintaining of existing policies and procedures
- Periodic and effective reporting of information security conditions and compliance to senior internal management
- Maintaining a central IT Policy covering guidelines for information and cybersecurity topics

#### **Customer's Security Responsibilities and Assessments**

Without prejudice to Telavox's obligations under section 5.1-5.4, and elsewhere in the Agreement, Customer is responsible for its own technical and organisational measures, including without limitations storage of any copies of Customer Data outside Telavox or Telavox's Subprocessors' systems, securing the account authentication credentials, systems and devices Customer uses to access the service, or weaken the protection provided for personal data that Telavox processes in providing its products and services.