



Nærværende aftalevilkår («**aftalevilkårene**») kommer til anvendelse i forbindelse med, at kunden foretager bestilling («**bestillingen**») af varer eller tjenesteydelser på Smart Returs website [www.smartretur.no](http://www.smartretur.no) («**websitet**»). Aftalevilkårene fastlægger parternes vigtigste rettigheder og forpligtelser knyttet til aftalen og suppleres af købeloven og anden relevant lovgivning. Hvor aftalevilkårene afviger fra det, der følger af fravigelig lovgivning, skal aftalevilkårene have forrang.

## 1. Parterne og aftalen

Gennem bestillingen indgås der en aftale («**aftalen**») mellem Smart Retur Danmark AS («**Smart Retur**») og kunden («**kunden**»), som består af de oplysninger, som kunden lægger ind i bestillingen (herunder om de produkter og/eller tjenesteydelser, der ønskes bestilt), og de oplysninger, som Smart Retur opgiver på deres website (herunder blandt andet oplysninger om kvalitet, pris og leveringsbetingelser), samt Bilag 1 (Code of Conduct and Ethical Guidelines) og Bilag 2 (databehandleraftale) til disse aftalevilkår.

Parterne i aftalen vil være:

- (i) Smart Retur – Smart Retur Danmark AS, CVR-nr. 33647697 og
- (i) Kunden – den juridiske person, der foretager bestillingen på websiden,

som i det følgende enkeltvis benævnes "**part**" og i fællesskab "**parterne**".

Aftalen vil være bindende for parterne på det tidspunkt, bestillingen er lagt ind på websitet af kunden, og Smart Retur har bekræftet bestillingen som beskrevet herunder i pkt. 2.

## 2. Leveringsbetingelser

Smart Retur skal levere varerne, herunder delleveringer, til aftalt tid. Medmindre andet er særskilt aftalt, er standardleveringstiden to hverdage som beskrevet herunder. Leveringstiden forlænges, hvis en forsinkelse skyldes kunden eller dennes dispositioner, eller hvis leveringen forsinkes af forhold, som Smart Retur ikke er herre over, herunder forsinket levering fra producenten.

I forbindelse med bestillingen skal følgende rutiner følges af parterne:

- Kunden skal, hvad enten der er tale om levering/salg til Smart Retur eller levering/køb fra Smart Retur, afgive bestillingen i Smart Returs kundeportal ([www.smartretur.no](http://www.smartretur.no))
- Smart Retur bekræfter ordren senest inden 24 timer efter bestillingen. Bekræftelsen kan sendes på mail. Alternativt vil status på ordren til enhver tid kunne findes i kundeportalen.
- Standardledetiden for levering eller afhentning er to hverdage ved registrering af ordren inden kl. 12.00. Hurtigere levering kan gennemføres mod et ekspresgebyr.
- I de tilfælde, hvor købet vedrører nye produkter, der fremskaffes fra producenten, forbeholder Smart Retur sig retten til at genbekræfte priser og ledetider i henhold til producentens salgs- og leveringsbetingelser. Kunden skal i så fald godkende dette, inden endelig bestilling iværksættes hos producenten.

Smart Retur leverer eventuel dokumentation via Smart Returs webbaserede kundeløsning.

Smart Retur tilbyder transportløsninger, hvis kunden ikke selv ønsker at stå for dette. Hvis der ikke foreligger nogen særskilt aftale, vil Smart Returs standardpriser og -transportløsning være gældende.



### 3. Priser og betalingsbetingelser

Prisen for varer og tjenesteydelser er standardspotpriser gældende på leveringsdagen, som disse til enhver tid fremgår af websitet.

Medmindre andet er aftalt på skrift, er prisen eksklusiv transport og eksklusiv moms samt eventuelle andre offentlige afgifter. For alle køb, tjenesteydelser og salg gælder de aftalte priser og leveringspriser leveret til/fra en af Smart Returs lagerlokationer. Afvigelser kan forekomme ved andre lagre p.g.a. fragttillæg. Der tages forbehold for prisændringer og ændring af leverandør/produkt uden varsel samt trykfejl i prislister og andet skriftligt materiale. Paller og lastning ud over normal losning debiteres separat.

Medmindre andet er aftalt, er standardbetalingsbetingelserne netto 20 dage efter levering til kunden. Smart Retur fakturerer kunden løbende, medmindre andet er aftalt.

Kunden skal betale alle skatter og afgifter samt alle miljøafgifter (hvis relevant), der pålægges de leverede varer. Betaling skal ske uopfordret i henhold til Smart Returs faktura.

Ved forsinket betaling tilskrives morarenter i henhold til Lovbekendtgørelse 2014-05-13 nr. 459 om renter og andre forhold ved forsinket betaling (renteloven) § 5. Smart Retur har ret til at opkræve gebyr ved betalingspåmindelser. Betaling skal finde sted inden forfald, og i modsat fald kan Smart Retur indstille kommende leveringer. Betaling anses for sket, når beløbet er registreret på Smart Returs konto. Når der er aftalt delleverancer, kan Smart Retur sende en faktura efter hver leverance.

Indbetalingerne skal ikke kunne holdes tilbage, modregnes eller reduceres på grundlag af klager, reklamationer eller modkrav fra kundens side uden skriftlig forhåndsgodkendelse fra Smart Retur.

### 4. Levering og reklamation

Hvis Smart Retur ikke er i stand til at overholde den aftalte leveringstid, eller når forsinkelse fra Smart Returs side anses som sandsynlig, skal kunden underrettes inden for rimelig tid. Smart Retur skal, så snart det er muligt, give besked om, hvornår leveringen kan påregnes at finde sted. Hvis Smart Retur ikke foretager levering inden det nye tidspunkt, er kunden berettiget til at ophæve købet af endnu ikke leverede varer, hvis der er tale om en væsentlig forsinkelse. Kunden kan ikke påberåbe sig forsinkelser som grundlag for yderligere misligholdelsesbeføjelser af nogen art, herunder erstatningsansvar over for Smart Retur.

Bestilte varer, som er klar til levering, og bestillingsvarer kan ikke afbestilles af kunden og vil blive debiteret i deres helhed. Foretager Smart Returs leverandør annulleringer af nogen art, som berører Smart Retur, har Smart Retur tilsvarende ret til annullering over for kunden. Retur af solgte varer accepteres ikke uden skriftlig aftale mellem parterne. Retur af ubeskadigede, kurante og lagerførte varer kan dog accepteres efter følgende kriterier:

Ved modtagelse af varerne skal kunden omgående undersøge disse på den måde, der er sædvanlig for branchen, herunder kontrollere, at der er overensstemmelse mellem de modtagne varer og følgesedlen, og i rimelig grad foretage kvalitetskontrol. Eventuelle afvigelser eller synlige skader skal ved eller uden ugrundet ophold efter ankomsten reklameres til transportør og Smart Retur, og kunden skal skriftligt dokumentere/påvise eventuelle skader og mangler. Kundens reklamation skal specificere art, omfang og konsekvenser af de påberåbte mangler, for så vidt dette er muligt. Kunden mister retten til at gøre en mangel gældende, hvis denne ikke varsler Smart Retur uden ugrundet ophold, efter at kunden har opdaget eller burde have opdaget manglen.

Ved mangler, som ikke har ladet sig afdække ved modtagekontrol, gælder det, at kunden skal reklamere senest 60 kalenderdage efter, at kunden opdager eller burde have opdaget manglen, og under alle omstændigheder inden varerne tages i brug. Hvis kunden ikke reklamerer inden fristens udløb, mister kunden retten til at gøre manglen gældende. Kunden kan uanset ikke gøre krav gældende mod Smart Retur senere end 1 år efter levering af brugte varer. Ved nye varer skal krav gøres gældende ikke senere end 2 år efter levering.



Hvis der foreligger en mangel, og der er reklameret rettidigt, forpligter Smart Retur sig til uden ugrundet ophold og efter eget valg til enten at udbedre manglerne eller foretage omlevering. Hvis Smart Retur uden ugrundet ophold enten udbedrer manglerne eller omleverer varerne, skal kunden ikke kunne gøre yderligere misligholdelsesbeføjelser af nogen art gældende, herunder erstatningsansvar over for Smart Retur.

Eventuelle indsigelser knyttet til den fakturerede pris, rabat eller andre betingelser skal hurtigst muligt og senest en uge efter modtagelsen af fakturaen meddeles Smart Retur. Alle fakturaer skal betales inden forfald, selvom der er gjort indsigelser, medmindre andet er skriftligt aftalt med Smart Retur.

Smart Retur er under ingen omstændigheder ansvarlig for kundens indirekte tab eller følgetab, herunder tab knyttet til materiel skade og personskaade, som Smart Returs produkter måtte forårsage.

### 5. Fortrolighed og immaterielle rettigheder

Parterne må ikke over for tredjemand offentliggøre forretningshemmeligheder (herunder information om priser, rabatter og øvrige kommercielle forhold) eller tekniske hemmeligheder (samlet benævnt «**Fortrolige oplysninger**»), som udveksles mellem parterne, og som parterne og deres respektive ansatte får adgang til i aftalens løbetid, medmindre den anden part skriftligt samtykker. Forpligtelsen til ikke at offentliggøre fortrolige oplysninger skal også være gældende efter aftalens ophør. Smart Retur har dog ret til at kopiere, bekendtgøre og videregive sådanne oplysninger til tredjepart, hvis dette er nødvendigt for at opfylde aftalens formål eller for at få udført arbejde af underleverandører og/eller medhjælpere. Tavshedspligten gælder ikke, hvor oplysningspligt følger af lovgivning, regulativer eller beslutninger truffet med hjemmel i lovgivningen.

Immaterielle rettigheder af enhver art, som en part var ejer af ved indgåelsen af aftalen, og immaterielle rettigheder, som en part eventuelt bliver ejer af undervejs ved gennemførelsen af aftalen, skal fuldt ud forblive hos denne part og ikke på nogen måde benyttes af den anden part ud over det, der er nødvendigt for gennemførelsen af aftalen.

Smart Returs kundeside og alle andre værktøjer, som benyttes af Smart Retur i forbindelse med gennemførelse af denne aftale, tilhører Smart Retur, og kunden har ingen ret til at kopiere eller på anden måde gøre brug af hele eller dele af løsningen til noget andet formål end i forbindelse med samarbejdet med Smart Retur som en del af denne aftale.

### 6. Samfundsansvar og etiske retningslinjer

Smart Returs kunder og leverandører har en vigtig indvirkning på Smart Returs renommé som en kvalitets- og samfundsbevidst aktør med høje etiske og bæredygtige standarder. Smart Retur forventer derfor, at alle samarbejdspartnere anerkender deres sociale og miljømæssige ansvar. Smart Retur-gruppen har derfor udarbejdet en «Code of Conduct and Ethical Guidelines», som kunden forpligter sig til at følge og accepterer som en del af denne aftale i form af Bilag 1.

Smart Retur har stort fokus på miljø og omsætter eller forhandler ikke produkter, der stammer fra regnskov.

### 7. Databeskyttelse – databehandleraftale

I forbindelse med gennemførelsen af aftalen vil Smart Retur som databehandler behandle personoplysninger på vegne af kunden som dataansvarlig. Rettigheder og forpligtelser mellem parterne relateret til denne behandling fremgår af databehandleraftalen i [Bilag 2](#).

### 8. Lovvalg og værneting

Denne aftale vil være underlagt og skal fortolkes i henhold til dansk ret. Enhver tvist udspringende af eller med relation til nærværende aftale afgøres ved de almindelige domstole ved retten i [København] som aftalt værneting.

## Bilag 1 Code of Conduct and Ethical Guidelines

### Smart Retur – Adfærdskodeks

#### i. Introduktion

Smart Retur stræber efter at udføre vores forretninger på en ansvarlig måde og respektere menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, beskytte sundhed, sikkerhed og miljø, forhindre korrupsion og generelt føre en sund forretningspraksis. Smart Retur har udarbejdet dette adfærdskodeks (herefter refereret til som "kodekset") for at tydeliggøre vores holdning over for vores leverandører og andre forretningspartnere ("leverandørerne"). Dette kodeks er baseret på Etisk Handel Norges (IEH's) principper for bæredygtig forretningspraksis.

Ud over andre kvalitets- og kommercielle aspekter vil Smart Retur også lægge vægt på overholdelse af dette kodeks ved udvælgelse af leverandører. Smart Retur forventer, at vores leverandører altid forsøger at udvise god dømmekraft, omhu og omtanke i forbindelse med overholdelsen af kravene og intentionerne i dette kodeks. Derudover forventer Smart Retur, at leverandørerne er transparente og fører en åben dialog om de udfordringer, de måtte møde i forbindelse med deres drift. Når dette kodeks er formidlet til leverandøren, skal det betragtes som en kontrakt mellem Smart Retur og leverandøren. Ud over overholdelse af dette kodeks forventer Smart Retur, at vores leverandører overholder gældende national og international lovgivning og standarder.

#### ii. Overholdelse af dette adfærdskodeks og opdateringer

Leverandøren skal træffe passende foranstaltninger til at sikre, at dennes arbejde i henhold til dette kodeks overholder menneskerettighederne jf. FN's vejledende principper for menneskerettigheder og erhvervsliv. Til dette formål skal leverandøren træffe alle rimelige foranstaltninger til at undgå, eller på anden vis i passende omfang adressere eller afhjælpe, herunder gennem etablering af passende klagemekanismer, negative indvirkninger på menneskerettighederne (som defineret nedenfor), som denne eller nogen af dennes tilknyttede selskaber, eller enhver funktionær, direktør, agent, repræsentant eller medarbejder hos leverandøren eller sådanne tilknyttede selskaber måtte forårsage eller bidrage til.

Leverandøren skal identificere risikoen for menneskerettighedskrænkelser i sin egen forsyningskæde og skal med en risikobaseret tilgang aktivt søge at værne om menneskerettighederne i forsyningskæden. Leverandøren skal bestræbe sig bedst muligt på at inkludere kontraktbestemmelser, der angiver de samme krav og forpligtelser som denne bestemmelse i aftaler med sine egne leverandører.

Leverandøren skal straks, og skriftligt, besvare alle spørgsmål fra Smart Retur relateret til sin overholdelse af forpligtelserne, der er beskrevet i denne bestemmelse.

Leverandøren indvilliger i øjeblikkeligt at underrette Smart Retur, hvis man konstaterer manglende overholdelse af denne bestemmelse. I sådanne tilfælde skal leverandøren øjeblikkeligt iværksætte passende afhjælpende tiltag for at minimere enhver form for negativ effekt på Smart Retur og alle potentielle menneskerettighedskrænkelser dette måtte forårsage.

Med henblik på denne bestemmelse gælder følgende definition:

"Menneskerettigheder" betyder blandt andet børnearbejde, , diskrimination, seksuel chikane og vold mod kvinder, tvangsarbejde, arbejdsmiljø og sikkerhed (fx arbejdsrelaterede skader og sygdom), krænkelser af arbejdstageres ret til at oprette eller tilslutte sig en fagforening og til at forhandle kollektivt, manglende overholdelse af minimumsløn og anvendelse af farlige kemikalier.



### iii. Krav relateret til egen praksis

Smart Retur vil kontinuerligt arbejde på at optimere sine politikker og praksis med henblik på at give sine leverandører mulighed for at kunne overholde kodekset. Alle skal modsætte sig alle former for korruption, hvidvaskning og svindel. Hverken Smart Retur eller nogen af dennes medarbejdere må nogensinde tilbyde eller modtage illegale eller ulovlige pengegaver eller anden form for vederlag med henblik på at sikre forretningsrelaterede eller private fordele eller fordele for kunder, agenter eller leverandører. Derudover skal alle medarbejdere udføre deres arbejde på en ansvarlig måde og må ikke blive involveret i metoder, der er skadelige for Smart Returs omdømme, branchen, som virksomheden opererer i, eller dennes aktionær(er). Alle medarbejdere skal i deres daglige arbejde udvise loyalitet over for Smart Retur og skal aktivt søge at udføre alt arbejde med integritet, respekt og ærlighed. Smart Retur og dennes leverandører skal undgå partnere, som opererer i lande, der er underlagt international boykot fra FN og/eller de danske myndigheder.

### iv. Krav

Etisk Handel Norges (IEH) principper for bæredygtig forretningsadfærd er funderet i centrale FN- og ILO-konventioner (International Labour Organization) og -dokumenter. National lovgivning skal respekteres, og hvor lovens bestemmelser og IEH's etiske handelsprincipper omhandler samme emne, skal de strengeste gælde.

#### 1. Tvangsarbejde og pligtmæssigt arbejde (ILO-konventioner nr. 29 og 105)

- 1.1 Der må ikke anvendes tvangsarbejde, gældsslaveri eller ufrivilligt fængselsarbejde.
- 1.2 Det må ikke kræves, at arbejdstagere skal indgive depositum eller identitetspapirer hos deres arbejdsgiver og skal frit kunne forlade deres arbejdsgiver efter rimeligt varsel.

#### 2. Foreningsfrihed og retten til kollektive forhandlinger (ILO-konventioner nr. 87, 98, 135 og 154)

- 2.1 Arbejdstagere skal, uden forskel, have ret til at tilslutte sig eller danne fagforeninger efter eget valg og til at forhandle kollektivt. Arbejdsgiveren må ikke blande sig i eller hindre dannelsen af fagforeninger eller kollektive forhandlinger.
- 2.2 Arbejdstagernes repræsentanter må ikke diskrimineres og skal have adgang til at udføre deres repræsentative funktioner på arbejdspladsen.
- 2.3 Hvor retten til foreningsfrihed og/eller kollektive forhandlinger er begrænset i henhold til loven, skal arbejdsgiveren lette og ikke hindre udviklingen af alternative former for uafhængig og fri arbejdstagerrepræsentation og -forhandlinger.

#### 3. Børnearbejde (FN's konvention om barnets rettigheder, ILO-konventioner nr. 138, 182 og 79 og ILO-anbefaling nr. 146)

- 3.1 Minimumsalderen for arbejdstagere må ikke være lavere end 15 og skal overholde i) den nationale minimumsalder for arbejde, eller ii) alderen for gennemførelse af lovpligtig skolegang, afhængigt af hvilken af disse der er højest. Hvis den lokale minimumsalder er 14 år i henhold til undtagelser for udviklingslande under ILO-konvention 138, skal denne lavere alder gælde.
- 3.2 Der må ikke udføres rekruttering af børnearbejde, defineret som alle typer arbejde udført af et barn, der er yngre end den eller de ovenfor angivne alder/aldre.
- 3.3 Ingen personer under 18 år må udføre arbejde, der er farligt for deres sundhed, sikkerhed eller moral, herunder natarbejde.
- 3.4 Politikker og procedurer for afhjælpning af børnearbejde, der er forbudt i henhold til ILO-konventioner nr. 138 og 182, skal etableres, dokumenteres og kommunikeres til personale og andre interesserede parter. Der skal ydes tilstrækkelig støtte til at gøre denne type børn i stand til at deltage i og gennemføre den obligatoriske undervisning.



#### **4. Diskrimination (ILO-konventioner nr. 100 og 111 og FN's konvention om diskrimination imod kvinder)**

- 4.1 Der må ikke forekomme forskelsbehandling på arbejdspladsen i forhold til ansættelse, løn, adgang til kurser, forfremmelse, opsigelse eller pension baseret på etnisk baggrund, kaste, religion, alder, handicap, køn, civilstand, seksuel orientering, fagforeningsmedlemskab eller politisk tilhørsforhold.
- 4.2 Der skal iværksættes tiltag til beskyttelse af arbejdstagere mod seksuelt påtrængende, truende, fornærmende eller udnyttende adfærd og mod diskrimination eller opsigelse af ansættelsesforhold på uberettiget grundlag, f.eks. ægteskab, graviditet, forældreskab eller hiv-status.

#### **5. Hård eller umenneskelig behandling**

- 1.1 Fysisk misbrug eller straf, eller trusler om fysisk misbrug, seksuel eller anden chikane og verbalt misbrug, samt andre former for intimidering, er forbudt.

#### **6. Sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen og arbejdsmiljø (ILO-konvention nr. 155 og ILO-anbefaling nr. 164)**

- 6.1 Arbejdsmiljøet skal være sikkert og hygiejnisk, under hensyntagen til den fremherskende viden om industrien og om eventuelle specifikke farer. Farlige kemikalier og andre stoffer skal håndteres forsigtigt. Der skal iværksættes passende tiltag for at forhindre ulykker og sundhedsskader, der kan opstå som følge af, forbundet med eller i forbindelse med arbejdet, ved, så vidt det er rimeligt praktisk muligt, at minimere årsagerne til de farer, der er forbundet med arbejdsmiljøet.
- 6.2 Arbejdstagere skal modtage regelmæssige og dokumenterede sundheds- og sikkerhedskurser, og sådanne kurser skal gentages for nye eller omplacerede arbejdstagere.
- 6.3 Der skal være adgang til rene toiletfaciliteter og til drikkevand og, hvis det er relevant, sanitære faciliteter til opbevaring af fødevarer.
- 6.4 6.4 Indkvartering, hvor dette tilbydes, skal være ren, sikker og tilstrækkeligt ventileret og have adgang til rene toiletfaciliteter og drikkevand.

#### **7. Løn (ILO-konvention nr. 131)**

- 7.1 Løn og ydelser, der betales for en standardarbejdsuge, skal som minimum overholde nationale juridiske standarder eller branchestandarder, alt efter hvad der er højest. Lønnen bør altid være tilstrækkelig til at dække basale behov, herunder et vist rådighedsbeløb.
- 7.2 Alle arbejdstagere skal have en skriftlig og forståelig kontrakt, der beskriver deres lønforhold og betalingsmåde, før de tiltræder ansættelsen.
- 7.3 Lønfradrag som en disciplinær foranstaltning er ikke tilladt.

#### **8. Arbejdstider (ILO-konvention nr. 1 og 14)**

- 8.1 Arbejdstiden skal overholde nationale love og benchmark industristandarder og ikke mere end gældende internationale standarder. Den ugentlige arbejdstid bør på fast basis ikke være mere end 48 timer.
- 8.2 Arbejdstagere skal have mindst én fridag for hver 7-dages periode
- 8.3 Overarbejde skal være begrænset og frivilligt. Anbefalet maksimalt overarbejde er 12 timer om ugen, dvs. at den samlede arbejdsuge inklusive overarbejde ikke må overstige 60 timer. Undtagelser fra dette accepteres, når de er reguleret af en kollektiv overenskomst.



8.4 Arbejdstagere skal altid modtage overtidsbetaling for alle timer, der arbejdes ud over den normale arbejdstid (se 8.1 ovenfor), som minimum i henhold til relevant lovgivning.

### **9. Almindelig beskæftigelse**

9.1 Forpligtelser over for medarbejdere i henhold til internationale konventioner, nationale love og regler vedrørende almindelig beskæftigelse må ikke undgås ved brug af korttidskontrakter (såsom kontraktarbejde, midlertidigt arbejde eller dagarbejde), underleverandører eller andre arbejdsforhold.

9.2 Alle arbejdstagere er berettiget til en kontrakt på et sprog, de forstår.

9.3 Varigheden og indholdet af lærlingeprogrammer skal defineres tydeligt.

### **10. Marginaliserede befolkninger**

10.1 Produktion og brug af naturressourcer må ikke bidrage til ødelæggelse og/eller forringelse af ressourcer og indkomstgrundlag for marginaliserede befolkninger, fx ved at gøre krav på store landområder, brug af vand eller andre naturressourcer, som disse befolkninger er afhængige af.

### **11. Miljø**

11.1 Tiltag til at minimere negative påvirkninger af menneskers sundhed og miljøet skal iværksættes i hele værdikæden. Dette omfatter minimering af forurening, fremme af effektiv og bæredygtig brug af ressourcer, herunder energi og vand, og minimering af drivhusgasemissioner i produktion og transport. Det lokale miljø på produktionsstedet må ikke udnyttes eller forringes.

11.2 National og international miljølovgivning og -regulativer skal overholdes, og relevante udledningstilladelser skal indhentes.

11.3 For at overholde EU's træforordning 995/2010 skal leverandører af træ, papir og papirmasseprodukter sikre lovligheden af deres produktion og leverancer, sikre, at kontrollerede produkter sammensat af træ, papirmasse, papir eller deres derivater ikke kommer fra:

- Skovområder, hvor traditionelle eller civile rettigheder ikke respekteres.
- Skove med høj bevaringsværdi (HCVF'er)
- Naturskove eller tørvearealer ryddet til konvertering til plantager (f.eks. eukalyptus, akacie) eller anden anvendelse (f.eks. palmeolie, sojabønner).
- Genetisk modificerede træer – genetisk modifikation gør det muligt at ændre træernes karakteristika ved at indsætte genetisk materiale fra et andet træ af samme eller en anden art i deres gener eller fra en anden levende organisme.
- Arter opført på IUCN's (International Union for Conservation of Nature) rødliste som sårbare (VU), truede (EN) og kritisk truede (CR) eller arter opført af CITES (konventionen om international handel med truede arter af vilde dyr og planter), medmindre de er FSC-certificeret.

### **12. Korruption**

12.1 Ingen form for korruption accepteres, herunder bestikkelse, afpresning, returkommission og upassende private eller professionelle fordele til kunder, agenter, entreprenører, leverandører eller ansatte hos sådanne parter eller myndighedsrepræsentanter.

### **13. Leverandørens styringssystemer**

Styringssystemer er centrale for implementeringen er etiske retningslinjer. Smart Retur lægger vægt på vigtigheden af, at leverandøren har systemer, der understøtter implementeringen af disse.

Forventningerne er:



- Leverandøren bør udpege en ansvarlig person, centralt i organisationen, til implementeringen af de etiske retningslinjer i sin virksomhed.
- Leverandøren skal formidle retningslinjerne i alle relevante dele af sin organisation.
- Leverandøren skal indhente samtykke fra Smart Retur, før produktion eller dele af produktionen outsources til en underleverandør/entreprenør, hvor dette ikke er aftalt på forhånd.
- Leverandøren skal kunne forklare, hvor varer, der er bestilt af Smart Retur, er produceret.





## Bilag 2 Databehandleraftale

Disse standardaftalevilkår (vilkårene) er aftalt i henhold til artikel 28 stk. 3 i Europaparlamentets og Rådets forordning 2016/679 (databeskyttelsesforordningen) med henblik på databehandlerens behandling af personoplysninger og kommer til anvendelse mellem Smart Retur AS («databehandleren») og kunden («den behandlingsansvarlige»), som har foretaget bestilling på Smart Returs website (websitet).

Vilkårene er aftalt med henblik på at overholde databeskyttelsesforordningen og sikre beskyttelse af fysiske personers grundlæggende rettigheder og friheder.

### 1. Indledning

- (1) Nærværende vilkår fastsætter den behandlingsansvarliges og databehandlerens rettigheder og pligter, når databehandleren udfører behandling af personoplysninger på vegne af den behandlingsansvarlige.
- (2) Nærværende vilkår er udformet med henblik på at sikre parternes overholdelse af artikel 28 stk. 3 i Europaparlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger samt om ophævelse af direktiv 95/46/EF (databeskyttelsesforordningen).
- (3) I forbindelse med den behandlingsansvarliges (kundens) brug af Smart Returs webbaserede kundesystem behandler databehandleren personoplysninger på vegne af den behandlingsansvarlige i overensstemmelse med nærværende vilkår.
- (4) Vilkårene har forrang i forhold til eventuelle tilsvarende bestemmelser i andre aftaler mellem parterne.
- (5) Der er fire bilag til nærværende vilkår, og bilagene udgør en integreret del af vilkårene.
- (6) Bilag A indeholder nærmere oplysninger om behandlingen af personoplysninger, herunder om behandlingens formål og art, typen af personoplysninger, kategorierne af registrerede og behandlingens varighed.
- (7) Bilag B indeholder den behandlingsansvarliges betingelser for databehandlerens brug af underdatabehandlere og en liste over underdatabehandlere, som den behandlingsansvarlige har godkendt.
- (8) Bilag C indeholder den behandlingsansvarliges instruks, hvad angår databehandlerens behandling af personoplysninger, en beskrivelse af de sikkerhedstiltag, som databehandleren som minimum skal gennemføre, og hvordan revisioner af databehandleren og eventuelle underdatabehandlere skal gennemføres.
- (9) Bilag D indeholder bestemmelser vedrørende andre aktiviteter, som ikke er omfattet af vilkårene.
- (10) Vilkårene med tilhørende bilag skal opbevares i skriftlig form, herunder elektronisk, af begge parter.



- (11) Nærværende vilkår fritager ikke databehandleren for forpligtelser, som databehandleren er pålagt i henhold til databeskyttelsesforordningen eller anden lovgivning.

## **2. Den behandlingsansvarliges rettigheder og pligter**

- (1) Den behandlingsansvarlige er ansvarlig for at sikre, at behandlingen af personoplysninger sker i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen (se databeskyttelsesforordningens artikel 24), gældende bestemmelser vedrørende beskyttelse af personoplysninger i unionsretten eller medlemsstaternes nationale lovgivning og nærværende vilkår.
- (2) Den behandlingsansvarlige har ret og pligt til at bestemme formålet med behandlingen af personoplysninger, og hvilke midler der skal benyttes.
- (3) Den behandlingsansvarlige er blandt andet ansvarlig for at sikre, at der foreligger et behandlingsgrundlag for den behandling af personoplysninger, som databehandleren instrueres i at foretage.

## **3. Databehandleren handler efter instrukser**

- (1) Databehandleren må kun behandle personoplysninger efter dokumenterede instrukser fra den behandlingsansvarlige, medmindre andet kræves af unionsretten eller medlemsstaternes nationale lovgivning, som databehandleren er underlagt. Disse instrukser skal være specificeret i Bilag A og C. Efterfølgende instrukser kan også gives af den behandlingsansvarlige, imens der pågår behandling af personoplysninger, men instrukserne skal altid være dokumenterede og opbevares i skriftlig form, herunder elektronisk, sammen med nærværende vilkår.
- (2) Databehandleren skal omgående underrette den behandlingsansvarlige, hvis en instruks fra den behandlingsansvarlige efter databehandlerens opfattelse er i strid med databeskyttelsesforordningen eller gældende bestemmelser vedrørende beskyttelse af personoplysninger i unionsretten eller medlemsstaternes nationale lovgivning.

## **4. Fortrolighed**

- (1) Databehandleren kan kun give adgang til personoplysninger, der behandles på den behandlingsansvarliges vegne, til personer, der er underlagt databehandlerens instruktionsmyndighed, og som har forpligtet sig til fortrolighed eller er underlagt en passende lovbestemt tavshedspligt, og kun i det nødvendige omfang. Listen af personer, som har fået adgang, skal løbende gennemgås. På baggrund af en sådan gennemgang kan adgangen til personoplysninger spærres, hvis den ikke længere anses for nødvendig, og personoplysningerne skal derefter ikke længere være tilgængelige for disse personer.
- (2) Databehandleren skal efter anmodning fra den behandlingsansvarlige kunne påvise, at de aktuelle personer, der er underlagt databehandlerens instruktionsmyndighed, også er underlagt ovennævnte tavshedspligt.

## **5. Sikkerhed i behandlingen**

- (1) Databeskyttelsesforordningens artikel 32 fastslår, at den behandlingsansvarlige og databehandleren, idet der tages hensyn til den tekniske udvikling, omkostningerne ved gennemførelsen og behandlingens art, omfang, formål og den sammenhæng, den udføres i, samt risiciene af varierende sandsynligheds- og alvorlighedsgrad for fysiske personers



rettigheder og friheder, skal iværksætte egnede tekniske og organisatoriske tiltag for at opnå et egnat sikkerhedsniveau i forhold til risikoen.

Den behandlingsansvarlige skal vurdere de risici for fysiske personers rettigheder og friheder, som behandlingen medfører, og iværksætte tiltag for at imødegå disse risici. Afhængigt af relevansen kan disse tiltag omfatte:

- (a) pseudonymisering og kryptering af personoplysninger
  - (b) evnen til at sikre vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og robusthed i behandlingssystemerne og -tjenesteydelserne
  - (c) evnen til rettidigt at genoprette tilgængeligheden og adgangen til personoplysninger, hvis der opstår en fysisk eller teknisk hændelse
  - (d) en proces for regelmæssig testning, analyse og vurdering af, hvor effektive behandlingens tekniske og organisatoriske sikkerhedstiltag er.
- (2) Ifølge databeskyttelsesforordningens artikel 32 skal databehandleren - uafhængigt af den behandlingsansvarlige - også vurdere de risici for fysiske personers rettigheder og friheder, som behandlingen medfører, og iværksætte tiltag for at imødegå risiciene. Med henblik på denne vurdering skal den behandlingsansvarlige stille den nødvendige information til rådighed for databehandleren, som sætter vedkommende i stand til at identificere og vurdere sådanne risici.
- (3) Databehandleren skal også bistå den behandlingsansvarlige med at overholde den behandlingsansvarliges forpligtelser i henhold til databeskyttelsesforordningens artikel 32 ved blandt andet at stille nødvendig information om de tekniske og organisatoriske sikkerhedstiltag, som databehandleren allerede har gennemført i henhold til databeskyttelsesforordningens artikel 32, samt alle andre oplysninger, som er nødvendige for, at den behandlingsansvarlige skal kunne overholde sine forpligtelser i henhold til databeskyttelsesforordningens artikel 32, til rådighed for den behandlingsansvarlige.

Hvis imødegåelse af de identificerede risici – efter den behandlingsansvarliges vurdering – kræver, at der iværksættes yderligere tiltag ud over dem, databehandleren allerede har iværksat, skal den behandlingsansvarlige angive disse tiltag i Bilag C.

## **6. Brug af underdatabehandlere**

- (1) Databehandleren skal opfylde de betingelser, der er fastlagt i databeskyttelsesforordningens artikel 28 stk. 2 og 4 for at gøre brug af en anden databehandler (en underdatabehandler).
- (2) Databehandleren må således ikke benytte en underdatabehandler til at opfylde vilkårene uden på forhånd at have indhentet en generel skriftlig godkendelse fra den behandlingsansvarlige.
- (3) Databehandleren har den behandlingsansvarliges generelle godkendelse til at benytte underdatabehandlere. Databehandleren skal skriftligt underrette den behandlingsansvarlige om eventuelle planlagte ændringer, hvad angår tilføjelse eller udskiftning af underdatabehandlere, med mindst en måneds varsel og dermed give den behandlingsansvarlige mulighed for at modsætte sig disse ændringer, inden den eller de beskrevne underdatabehandler(e) engageres.



- (4) Når databehandleren engagerer en underdatabehandler til at udføre specifikke behandlingsaktiviteter på vegne af den behandlingsansvarlige, skal underleverandøren pålægges de samme forpligtelser med hensyn til beskyttelse af personoplysninger, som er fastlagt i nærværende vilkår, ved hjælp af en aftale eller et andet juridisk dokument i henhold til unionsretten eller medlemsstaternes nationale lovgivning, hvor der særligt gives tilstrækkelige garantier for, at der vil blive gennemført tekniske og organisatoriske tiltag, som sikrer, at behandlingen opfylder kravene i denne forordning.

Databehandleren er derfor ansvarlig for at kræve, at underdatabehandleren som minimum overholder databehandlerens forpligtelser i henhold til nærværende vilkår og databeskyttelsesforordningen.

- (5) En kopi af en sådan underdatabehandleraftale og eventuelle efterfølgende ændringer skal - på anmodning fra den behandlingsansvarlige - sendes til den behandlingsansvarlige, som på denne måde har mulighed for at sørge for, at underdatabehandleren er pålagt de samme forpligtelser, hvad angår beskyttelse af personoplysninger, som er fastlagt i nærværende vilkår. Kommercielle bestemmelser, som ikke påvirker den del af indholdet i underdatabehandleraftalen, der vedrører databeskyttelse, er ikke underlagt kravet om kopi til den behandlingsansvarlige.
- (6) Databehandleren skal i underdatabehandleraftalen inkludere den behandlingsansvarlige som begunstiget tredjepart i tilfælde af, at databehandleren går konkurs, så den behandlingsansvarlige kan overtage databehandlerens rettigheder og gøre dem gældende over for underdatabehandler, hvilket for eksempel sætter den behandlingsansvarlige i stand til at instruere underdatabehandleren om at slette eller tilbageføre personoplysningerne.
- (7) Hvis databehandleren ikke opfylder sine forpligtelser vedrørende databeskyttelse, bliver databehandleren fuldt ud ansvarlig over for den behandlingsansvarlige, hvad angår opfyldelse af underdatabehandlerens forpligtelser. Dette påvirker ikke de registreredes rettigheder i henhold til databeskyttelsesforordningen - særligt de rettigheder, der er anført i databeskyttelsesforordningens artikel 79 og 82 - over for den behandlingsansvarlige og databehandleren, herunder underdatabehandleren.

## 7. Overførsel til tredjeland eller internationale organisationer

- (1) Databehandleren kan kun overføre personoplysninger til tredjeland eller internationale organisationer efter dokumenteret instruks fra den behandlingsansvarlige, og sådanne overførsler skal altid ske i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens kapitel V.
- (2) Hvis overførsel af personoplysninger til tredjeland eller internationale organisationer, som den behandlingsansvarlige ikke har instrueret databehandleren i at gennemføre, kræves i henhold til unionsretten eller medlemsstaternes nationale lovgivning, som databehandleren er underlagt, skal databehandleren underrette den behandlingsansvarlige om nævnte retslige krav forud for behandlingen, medmindre denne lovgivning af hensyn til vigtige almene interesser forbyder en sådan underretning.
- (3) Uden dokumenteret instruks fra den behandlingsansvarlige kan databehandleren indenfor rammerne af nærværende vilkår således ikke:
- (a) overføre personoplysninger til en behandlingsansvarlig eller databehandler i et tredjeland eller en international organisation



- (b) overlade behandling af personoplysninger til en underdatabehandler i et tredjeland
- (c) behandle personoplysningerne i et tredjeland
- (4) Den behandlingsansvarliges instruks, hvad angår overførsel af personoplysninger til et tredjeland, herunder det eventuelle overførselgrundlag i databeskyttelsesforordningens kapitel V, som overførslen er baseret på, skal anføres i Bilag C.6.
- (5) Nærværende vilkår må ikke forveksles med standarddatabeskyttelsesbestemmelser som omhandlet i databeskyttelsesforordningens artikel 46 stk. 2, litra c og d, og nærværende vilkår kan ikke udgøre et grundlag for overførsel af personoplysninger i henhold til databeskyttelsesforordningens kapitel V.

## 8. Bistand til den behandlingsansvarlige

- (1) Databehandleren bistår, idet der tages hensyn til behandlingens art, og i den udstrækning, det er muligt ved hjælp af egnede tekniske og organisatoriske tiltag, den behandlingsansvarlige med at opfylde vedkommendes forpligtelse til at besvare anmodninger, der indgives af den registrerede med henblik på at udøve sine rettigheder som fastlagt i databeskyttelsesforordningens kapitel III.

Dette indebærer, at databehandleren, så vidt det er muligt, skal bistå den behandlingsansvarlige i den behandlingsansvarliges opfyldelse af:

- (a) oplysningspligten ved indsamling af personoplysninger fra den registrerede
  - (b) oplysningspligten, hvis personoplysninger ikke er indsamlet fra den registrerede
  - (c) den registreredes ret til indsigt
  - (d) retten til berigtigelse
  - (e) retten til sletning («retten til at blive glemt»)
  - (f) retten til begrænsning af behandling
  - (g) underretningspligten i forbindelse med berigtigelse eller sletning af personoplysninger eller begrænsning af behandling
  - (h) retten til dataportabilitet
  - (i) retten til indsigelse
  - (j) retten til ikke at være genstand for en afgørelse, som udelukkende er baseret på automatisk behandling, herunder profilering
- (2) Ud over databehandlerens forpligtelse til at bistå den behandlingsansvarlige i henhold til vilkårene 6.3. bistår databehandleren også under hensyntagen til behandlingens art og den information, der er tilgængelig for databehandleren, den behandlingsansvarlige med:
    - (a) den behandlingsansvarliges forpligtelse ved brud på sikkerheden vedrørende personoplysninger til uden ugrundet ophold, og hvor det er muligt, senest 72 timer efter at have fået kendskab til bruddet at melde bruddet på sikkerheden vedrørende



personoplysninger til den kompetente tilsynsmyndighed, Datatilsynet, medmindre bruddet sandsynligvis ikke vil medføre en risiko for fysiske personers rettigheder og friheder

- (b) den behandlingsansvarliges forpligtelse til uden ugrundet ophold at underrette den registrerede om bruddet på sikkerheden vedrørende personoplysninger, når det er sandsynligt, at bruddet vil medføre en høj risiko for fysiske personers rettigheder og friheder
  - (c) den behandlingsansvarliges forpligtelse til forud for behandlingen at foretage en vurdering af, hvilke konsekvenser den planlagte behandling vil have for databeskyttelsen (vurdering af konsekvenserne for databeskyttelsen)
  - (d) den behandlingsansvarliges forpligtelse til at rådføre sig med den kompetente tilsynsmyndighed, Datatilsynet, forud for behandlingen, hvis en vurdering af konsekvenserne for databeskyttelsen tilsiger, at behandlingen vil medføre en høj risiko, hvis den behandlingsansvarlige ikke iværksætter tiltag for at reducere risikoen.
- (3) Parterne skal i Bilag C opgive de egnede tekniske og organisatoriske tiltag, gennem hvilke databehandleren skal bistå den behandlingsansvarlige, samt omfanget og udstrækningen af den påkrævede bistand. Dette gælder de forpligtelser, der følger af vilkårene 9.1. og 9.2.

## **9. Underretning om brud på sikkerheden vedrørende personoplysninger**

- (1) Ved brud på sikkerheden vedrørende personoplysninger skal databehandleren underrette den behandlingsansvarlige om bruddet uden ugrundet ophold efter at have fået kendskab til det.
- (2) Databehandlerens underretning til den behandlingsansvarlige skal om muligt ske inden 48 timer efter, at databehandleren har fået kendskab til bruddet på sikkerheden vedrørende personoplysninger, så den behandlingsansvarlige kan overholde sin forpligtelse til at melde bruddet til den kompetente tilsynsmyndighed, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 33.
- (3) I overensstemmelse med Vilkår 9 stk. 2, litra a skal databehandleren bistå den behandlingsansvarlige med at melde bruddet til den kompetente tilsynsmyndighed. Det indebærer, at databehandleren skal bistå med at fremskaffe de oplysninger, der er listet herunder, og som ifølge databeskyttelsesforordningens artikel 33 stk. 3 skal fremgå af den behandlingsansvarliges melding af bruddet til den kompetente tilsynsmyndighed:
  - (a) arten af bruddet på sikkerheden vedrørende personoplysninger, herunder, hvor dette er muligt, kategorierne af og det omtrentlige antal registrerede, som er berørt, og kategorierne af og det omtrentlige antal registreringer af personoplysninger, som er berørt
  - (b) de sandsynlige konsekvenser af bruddet på sikkerheden vedrørende personoplysninger
  - (c) de tiltag, som den behandlingsansvarlige har iværksat eller foreslår at iværksætte med henblik på håndtering af bruddet på sikkerheden vedrørende personoplysninger, herunder, hvis dette er relevant, tiltag med henblik på at reducere eventuelle skadevirkninger som følge af bruddet.



- (4) Parterne skal i Bilag C opgive al den information, som databehandleren skal fremskaffe, når vedkommende bistår den behandlingsansvarlige med at melde brud på sikkerheden vedrørende personoplysninger til den kompetente tilsynsmyndighed.

## 10. Sletning og returnering af oplysninger

- (1) Ved ophør af databehandlertjenesterne skal databehandleren slette alle personoplysninger, der er blevet behandlet på vegne af den behandlingsansvarlige, og bekræfte over for den behandlingsansvarlige, at oplysningerne er slettet, medmindre unionsretten eller medlemsstaternes nationale lovgivning kræver lagring af personoplysningerne.
- (2) Følgende regler i unionsretten eller medlemsstaternes nationale lovgivning, som databehandleren er underlagt, kræver lagring af personoplysningerne efter, at databehandlertjenesterne er ophørt:
- (a) De personoplysninger, der er indhentet via det skema, der vedrører bestillingen af tjenesteydelserne, vil blive opbevaret i 5 år efter udgangen af indeværende regnskabsår, jf. den norske Lov om bokføring af 19.11.2004, hvis der indgås en aftale.

Databehandleren forpligter sig til udelukkende at behandle personoplysningerne til de(t) formål, med den varighed og under de betingelser, som disse regler fastsætter.

## 11. Revision, herunder inspektion

- (1) Databehandleren skal stille alle oplysninger, der er nødvendige for at påvise overholdelse af forpligtelserne i henhold til databeskyttelsesforordningen artikel 28 og nærværende vilkår, til den behandlingsansvarliges disposition. Endvidere skal databehandleren muliggøre og bidrage til revisioner, herunder inspektioner, som gennemføres af den behandlingsansvarlige eller en anden revisor, som er bemyndiget af den behandlingsansvarlige.
- (2) Procedurene for den behandlingsansvarliges revisioner, herunder inspektioner, af databehandleren og underdatabehandlere er specificeret i Bilag C.7 og C.8.
- (3) Databehandleren forpligter sig til at give tilsynsmyndighederne, som i henhold til gældende lovgivning har adgang til den behandlingsansvarliges eller databehandlerens lokaler, eller repræsentanter, som optræder på sådanne tilsynsmyndigheders vegne, adgang til databehandlerens fysiske lokaler ved forevisning af behørig legitimation.

## 12. Parternes aftale om andre forhold

Parterne kan aftale andre bestemmelser, som gælder databehandlertjenesterne, f.eks. erstatningsansvar, så længe disse andre bestemmelser ikke direkte eller indirekte strider imod nærværende vilkår eller er til skade for den registreredes grundlæggende rettigheder og friheder og den beskyttelse, der følger af databeskyttelsesforordningen.

## 13. Ikrafttrædelse og ophør

Begge parter kan kræve vilkårene genforhandlet, hvis lovændringer eller u hensigtsmæssigheder i vilkårene giver grundlag herfor. Vilårene gælder, så længe databehandlertjenesterne pågår. I denne periode kan vilkårene ikke opsiges, medmindre parterne aftaler andre vilkår, som regulerer leveringen af databehandlertjenesterne. Hvis leveringen af databehandlertjenesterne ophører, og personoplysningerne er slettet eller returneret til den behandlingsansvarlige i overensstemmelse med vilkårene 11.1 og Bilag C.4, kan vilkårene med skriftligt varsel opsiges af begge parter.







## Bilag A Oplysninger om behandlingen

### A.1. Formålet med databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den behandlingsansvarlige er:

Formålet med behandlingen af personoplysningerne på vegne af den behandlingsansvarlige er at tilrettelægge leveringen af tjenesteydelser i aftalen vedrørende køb, salg og reparation af træpaller, hvilket forudsætter, at den behandlingsansvarlige (kunden) registrerer kontaktoplysninger og bankoplysninger.

### A.2. Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den behandlingsansvarlige skal primært dreje sig om (behandlingsens art):

Kunden gennemfører (via sine enheder og butikker) alle bestillinger knyttet til levering og afhentning med transport direkte i Smart Returs webbaserede kundesystem. I forbindelse med disse bestillinger vil Smart Retur behandle personoplysninger om kunden på vegne af kunden med henblik på at kunne gennemføre bestillingerne. Smart Retur er dermed databehandler og behandler personoplysninger på vegne af kunden.

### A.3. Behandlingen omfatter følgende typer af personoplysninger om de registrerede:

Postadresse, bankkonto, telefonnummer, e-mailadresse, navn på kontaktperson og virksomhedsnavn (ENK).

### A.4. Behandlingen omfatter følgende kategorier af registrerede:

Ansatte, tidligere ansatte, leverandører, ansatte i samarbejdende virksomheder og selskaber.

### A.5. Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den behandlingsansvarlige kan begynde efter, at vilkårene er trådt i kraft: Behandlingen har følgende varighed:

Aftalen gælder, så længe databehandler behandler personoplysninger på vegne af den behandlingsansvarlige. Hvis den behandlingsansvarlige (kunden) afslutter aftaleforholdet eller sletter oplysninger, vil behandlingen kunne ophøre, med undtagelse af behandling, som er nødvendig i henhold til vilkår 10 (2).

## Bilag B Udgår

## Bilag C Instruks vedrørende behandling af personoplysninger

### C.1. Behandlingens genstand/instruks for behandlingen

Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den behandlingsansvarlige sker ved, at databehandleren foretager følgende:

Gennem aftalen om køb og salg samt reparation af træpaller behandler Smart Retur kontaktoplysninger og betalingsoplysninger om og på vegne af den behandlingsansvarlige (kunden) med henblik på at kunne levere tjenesteydelsen i henhold til aftalen.

### C.2. Informationssikkerhed

Sikkerhedsniveauet skal afspejle:

Behandlingen omfatter ingen sensitive personoplysninger. Der er derfor ikke behov for, at der etableres et «højt» sikkerhedsniveau. Databehandleren skal behandle personoplysningerne i overensstemmelse med det sikkerhedsniveau, der er gængs praksis i branchen.

Databehandleren har herefter ret og pligt til at træffe beslutninger om, hvilke tekniske og organisatoriske sikkerhedsiltag der skal gennemføres for at etablere det nødvendige (og aftalte) sikkerhedsniveau.

Databehandleren skal dog - under alle omstændigheder og som minimum - iværksætte følgende tiltag, som er aftalt med den behandlingsansvarlige:



Smart Retur skal føre protokol (log) over de behandlingsaktiviteter, Smart Retur udfører på vegne af den behandlingsansvarlige, og disse skal som minimum indeholde de oplysninger, der er påkrævet i henhold til databeskyttelsesforordningens artikel 30. Den behandlingsansvarlige kan til enhver tid kræve indsigt i disse protokoller.

Smart Retur skal gøre alle oplysninger, som er nødvendige for at påvise, at de forpligtelser, der er fastsat i DB, er opfyldt, tilgængelig for den behandlingsansvarlige samt muliggøre og bidrage til revisioner, herunder inspektioner, som gennemføres af den behandlingsansvarlige eller en anden inspektør med fuldmagt fra den behandlingsansvarlige. Dette omfatter også at give adgang til sikkerhedsdokumentation. Den behandlingsansvarlige har selv det direkte ansvar over for de relevante tilsynsmyndigheder.

### C.3 Bistand til den behandlingsansvarlige

Databehandleren skal, for så vidt det er muligt - i det nedenfor beskrevne omfang og den nedenfor beskrevne udstrækning - bistå den behandlingsansvarlige i overensstemmelse med vilkårene 9.1 og 9.2 ved at iværksætte følgende tekniske og organisatoriske tiltag:

Databehandleren skal bistå den behandlingsansvarlige i det omfang/i den udstrækning, det kan kræves i henhold til bestemmelserne i loven om databeskyttelse.

### C.4 Lagringsperiode/sletteprocedurer

Personoplysninger lagres, så længe personoplysningerne behandles på vegne af den behandlingsansvarlige, hvorefter de slettes automatisk af databehandleren.

Ved ophør af databehandlertjenesterne skal databehandleren enten slette eller tilbagelevere personoplysningerne i overensstemmelse med vilkårene 11.1, medmindre den behandlingsansvarlige - efter at vilkårene blev underskrevet - har ændret den behandlingsansvarliges oprindelige valg. Sådanne ændringer skal være dokumenterede og opbevares i skriftlig form, herunder elektronisk, sammen med vilkårene.»

### C.5 Lokation for behandling

Behandling af personoplysninger, der er omfattet af vilkårene, kan ikke uden den behandlingsansvarliges skriftlige forhåndsgodkendelse finde sted på andre lokationer end følgende:

Agnitio AS  
 Jotunvegen 1  
 6884 ØVRE ÅRDAL  
 Norway

Upon entry into force of the Terms, the data controller shall approve the use of the following sub-processors:

Name	Org. no.	Address	Description of processing
Accigo AS	917441499	Dronning Eufemias gate 6A, 0191 Oslo, Norway	IT supplier and support function
Agnitio AS	983089771	Jotunvegen 1 6884 ØVRE ÅRDAL, Norway	Operator

### C.6 Instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til tredjeland

Hvis den behandlingsansvarlige ikke i vilkårene eller efterfølgende afgiver en dokumenteret instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til et tredjeland eller en international organisation, kan databehandleren ikke inden for rammerne af vilkårene gennemføre sådanne overførsler.



### **C.7 Procedurer for den behandlingsansvarliges revisioner, herunder inspektioner, af behandlingen af personoplysninger, som er overladt i databehandlerens varetægt**

Den behandlingsansvarlige eller den behandlingsansvarliges repræsentant kan i løbet af aftaleperioden gennemføre en fysisk inspektion af de steder, hvor databehandleren foretager behandling af personoplysninger, herunder fysiske lokaler samt systemer, der benyttes til og i forbindelse med behandlingen, med henblik på at fastslå, at databehandleren overholder databeskyttelsesforordningen, gældende bestemmelser om beskyttelse af personoplysninger i unionsretten eller medlemsstaternes nationale lovgivning samt vilkårene.

Ud ove planlagt inspektion kan den behandlingsansvarlige gennemføre en inspektion af databehandleren, når parterne finder det nødvendigt.

Den behandlingsansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse med fysisk inspektion dækkes af den behandlingsansvarlige selv. Databehandleren skal dog afsætte de ressourcer (hovedsageligt den tid), som er nødvendig, for at den behandlingsansvarlige skal kunne gennemføre sin inspektion.

## **Bilag C Parternes regulering af andre forhold**

### **D.1 Generelt - hovedaftalen**

Hovedaftalen mellem parterne lægger op til, at kunden bestiller vareleverancer fra og gennem Smart Retur. Kundeforholdet indebærer, at kunden registrerer en eller flere kunde profiler i Smart Returs software og database med henblik på at forvalte aftaleforholdet i hovedaftalen. Dette medfører registrering af selskabet som kunde i Smart Returs register med efterfølgende registrering af kundens repræsentanter ved navn, telefonnummer, e-mailadresse og tilknytning til selskab/arbejdsgiver i databasen.

### **D.2 Rækkevidden af ansvar - behandling af personoplysninger**

Smart Returs database i denne software er tilgængelig for samtlige af Smart Returs øvrige kunder og kundernes udvalgte repræsentanter, så kunder i databasen kan kontakte hinanden og aftale øvrige leverancer mellem parterne. Personoplysningerne er også tilgængelige for Smart Returs medarbejdere.

Den behandlingsansvarlige (kunden) er ansvarlig for at besidde det juridiske grundlag for at indhente, behandle, lagre, opgive og videresende personoplysningerne, herunder for, at der foreligger samtykke både internt og eksternt, hvor de ansatte og andre, hvor personoplysninger er opgivet, accepterer behandling af personoplysninger hos Smart Retur. Derudover har den behandlingsansvarlige til enhver tid ansvaret for at holde personoplysninger og kunde profiler opdateret - herunder aktivere, opdatere og deaktivere brugere, efterhånden som disse afslutter ansættelsesforholdet, eller evt. ikke skal have en kunde profil i Smart Returs database af andre årsager.

Den behandlingsansvarlige skal umiddelbart give tilbagemelding om ændringer i kunde profiler. Den behandlingsansvarlige skal varsle Smart Retur, hvis der foreligger mistanke om, eller der er blevet afsløret et brud på ovennævnte pligter eller på lovgivningen vedrørende personoplysninger.

Den behandlingsansvarlige skal dække alle omkostninger, som Smart Retur måtte pådrage sig som følge af misligholdelse, hvis misligholdelsen beror på forhold på den behandlingsansvarliges side.

### **D.3 Tavshedspligt**

Smart Retur har tavshedspligt, hvad angår personoplysninger, som Smart Retur får adgang til i medfør af hovedaftalen og behandling af personoplysningerne. Smart Retur skal sikre, at personer, som er autoriseret til at behandle personoplysningerne, har forpligtet sig til at behandle oplysningerne fortroligt eller er underlagt en egnet lovbestemt tavshedspligt. Denne bestemmelse gælder også efter hovedaftalens ophør.

Personoplysninger deles som nævnt i punkt D.2 internt mellem Smart Returs kunder i databasen. Smart Retur må imidlertid ikke udlevere oplysninger eller information, som Smart Retur behandler for den behandlingsansvarlige, til andre tredjeparter uden eksplicit pålæg fra den



behandlingsansvarlige. Henvendelser til Smart Retur vedrørende den behandlingsansvarlige skal Smart Retur så hurtigt som muligt videreformidle til den behandlingsansvarlige.

Er Smart Retur af den opfattelse, at en instruks fra den behandlingsansvarlige er i strid med lovgivningen vedrørende personoplysninger eller anden lovgivning, skal Smart Retur omgående underrette den behandlingsansvarlige herom.