

## Definisjoner

- Tjenesten: Nettbasert verktøy for gjennomføring av spørreundersøkelser.
- Easyfact: Virksomheten som tilbyr Tjenesten.
- Kunde: Juridisk person som har tilgang til Tjenesten.
- Abonnement: Avtale mellom Easyfact og Kunde om tilgang til Tjenesten.
- Gratisabonnement: Abonnement der Kunden ikke betaler vederlag til Easyfact.
- Bruker: Fysisk person som har tilgang til å bruke Tjenesten via et Abonnement.
- Respondent: Person som blir invitert av Bruker til å svare på en spørreundersøkelse.

## Omfang

Disse Abonnementsvilkårene regulerer forholdet mellom Easyfact og en Kunde og dens assosierte Brukere. Kunden og tilhørende Brukere er solidarisk ansvarlig for at Abonnementsvilkårene blir oppfylt.

## Opprettelse av Abonnement

Kunden oppgir navn på organisasjonen (hvis ikke privatperson), navn på kontaktperson, telefonnummer og e-postadresse.

Ved opprettelse av Abonnement velger Kunden blant ulike abonnementsstyper. Abonnementsstypen regulerer blant annet:

- Antall Brukere som kan assosieres til Abonnementet
- Tilgang til funksjonalitet
- Øvre grenser for volum (antall undersøkelser, antall spørsmål, antall respondenter osv).
- Tilgang til brukerstøtte
- Pris og betalingsbetingelser

En og samme juridiske person kan ikke inneha mer enn ett Gratisabonnement på samme tid.

## Brukere

En Bruker må være en navngitt fysisk person. Brukernavn og passord er strengt personlig og kan ikke deles med andre.

Samtlige Brukere må ha sitt daglige virke internt i Kundens organisasjon (begrenset av organisasjonsnummer). Ut over dette kan brukere ikke tildeles eksterne konsulenter eller ansatte i assosierte organisasjoner uten etter skriftlig tillatelse fra Easyfact.

Kunden kan la en annen fysisk person overta en Bruker. Dette kan imidlertid ikke gjøres tidligere enn 90 dager etter opprettelse eller forrige endring av den samme Brukeren. Ønske om overføring meldes til Easyfact slik at nytt brukernavn og passord kan utstedes.

I utgangspunktet skal Tjenesten kun brukes til å gjennomføre undersøkelser på vegne av egen organisasjon og med egen organisasjon som avsender. Noen abonnementsstyper tillater imidlertid at det gjennomføres et visst antall undersøkelser på vegne av egne kunder som et element i betalte konsulenttjenester. I slike

tilfeller er det uansett ikke tillatt å dele brukernavn/passord med kunden. Det er kun Brukerne i egen organisasjon som skal ha direkte tilgang til Tjenesten.

Det er ikke tillatt for Kunden eller Brukerne å forsøke å skaffe seg urettmessig tilgang til tjenester eller data i Tjenesten.

### **Bruk av Tjenesten**

Det er ikke tillatt for en gruppe av Kunder å samarbeide om å gjennomføre den samme undersøkelsen eller en tilnærmet lik undersøkelse parallelt ved hjelp av hver sin Abonnement, dersom det kan sannsynliggjøres at formålet er å unngå begrensningene i de aktuelle Abonnementene.

En Kunde kan ikke videreselge Tjenesten til tredjepart dersom abonnementstypen ikke eksplisitt tillater dette.

### **Enkeltundersøkelser**

Kunden kan også kjøpe en enkeltundersøkelse av Easyfact. Bestemmelsene i disse Abonnementvilkårene gjelder også for slike enkeltundersøkelser i den grad de er relevante.

En enkeltundersøkelse må være avsluttet senest seks måneder etter at undersøkelsen har blitt bestilt.

### **Respondenter**

Ved gjennomføring av spørreundersøkelser skal Brukeren identifisere seg til kjenne overfor Respondentene ved å oppgi sitt eget og sin organisasjons navn i invitasjonstekst og/eller spørreundersøkelsestekst. Det er et minimumskrav at Brukeren oppgir navnet på organisasjonen han tilhører og kontaktdata (e-postadresse eller telefonnummer) til seg selv eller en stedfortreder, slik at Respondentene kan komme i kontakt med avsenderen av spørreundersøkelsen. Det er ikke tillatt å gjennomføre spørreundersøkelser med anonym avsender.

Brukeren skal også tydeliggjøre i invitasjonstekst og/eller spørreundersøkelsestekst hva som er formålet med undersøkelsen. Det skal også beskrives hvordan Respondentene er plukket ut og hva dataene benyttes til i ettertid.

### **Legitim e-post**

E-post for invitasjoner og påminnelser skal ikke brukes til annet enn å faktisk invitere til eller påminne om undersøkelse. Det er ikke tillatt med generell markedsføring eller oppfordringer til andre handlinger enn å svare på undersøkelsen. Herunder er det ikke tillatt å legge inn lenker til andre nettsteder enn egen organisasjons generelle web-forside.

Det er ikke tillatt å bruke Tjenesten til massedistribusjon av e-post i forbindelse med generell markedsføring. Brukeren må ha grunn til å tro at Respondenten forstår og aksepterer Brukerens ønske om at Respondenten tar del i den aktuelle undersøkelsen. Formidling av uønsket e-post (såkalt ”spam-mail”) er ikke tillatt. Det henvises spesielt til Markedsføringslovens § 15.

### **Respondentene skal respekteres**

En Respondents ønske om avmelding fra undersøkelse skal respekteres. I alle tilfeller der Brukeren ikke har formell myndighet til å pålegge respondenten å svare, skal Respondenten tilbys en ”opt-out-link” i e-post for invitasjon og påminnelser slik at han kan melde seg av direkte. Respondenter skal også kunne sende e-post til Brukeren, og Brukeren skal i disse tilfellene uten unødig opphold melde respondenten av undersøkelsen via Tjenesten.

Dersom en Respondent tidligere har meldt seg av en undersøkelse fra samme organisasjon, kan ikke Brukeren eller andre brukere innen samme Abonnement invitere den samme Respondenten til en ny undersøkelse uten at eksplisitt samtykke er innhentet fra Respondenten i mellomtiden.

Brukeren er ansvarlig for at data som formidles til Respondenter eller andre ikke kan oppfattes som bakvaskelser, sjikanering eller trusler eller på annen måte kan forulempe Respondenten. Det er ikke tillatt å spre informasjon som kan oppfattes som usømmelig, ærekrenkende eller på andre måter upassende.

### **Opphavsrett**

Kunden har opphavsrett til alle data som eksplisitt har blitt lagt inn i Tjenesten av Kunden selv, assosierte Brukere og tilhørende Respondenter. Dette omfatter ikke loggdata som er generert automatisk.

### **Videreutvikling av tjenesten**

Easyfact jobber kontinuerlig med å videreutvikle Tjenesten, og vil derfor fortløpende lansere nye versjoner av Tjenesten. Easyfact forplikter seg til i det vesentlige å videreføre tidligere funksjonalitet, men Kunden og Brukerne må være forberedt på at brukergrensesnittet eller andre elementer i Tjenesten kan bli omgjort for å kunne støtte ny funksjonalitet på en smidigere måte.

### **Betalingsbetingelser, nedgradering og oppsigelse**

Ved opprettelse av nytt abonnement er betalingsfristen innen 20 dager etter opprettelse av abonnementet.

Abonnementet fornyes automatisk med ett år om gangen. Fornyelsen vil bli varslet ved utsendelse av faktura i forkant av fornyelsestidspunktet med betalingsfrist 20 dager.

Nedgradering og oppsigelse må gjøres skriftlig til Easyfact innen fornyelsestidspunktet. Dersom oppsigelse ikke foreligger før fornyelsestidspunktet, vil Kunden være forpliktet for et nytt år.

Dersom forfallsdato på faktura for fornyelse er senere enn fornyelsestidspunktet, tillates oppsigelser helt fram til forfallsdato selv om man da har påbegynt en ny periode.

Faktura fra Easyfact til Kunde kan sendes både via ordinær post og via e-post. Alternativt kan det avtales at faktura skal sendes via EHF (Elektronisk Handelsformat).

### **Referanser til Easyfact**

Easyfact har anledning til å legge inn en referanse til seg selv på inntil to linjer nederst i e-post for invitasjoner og påminnelser.

Kunder med Gratisabonnementer aksepterer at det vises et "banner" med henvisning til Easyfact nederst i spørreskjemaet, og at en knapp på kvitteringssiden sender Respondenten til en Easyfact-webside. Kunder med andre typer Abonnementer kan reservere seg mot banner og kvitteringsside-knapp.

### **Konfidensialitet**

Easyfact kan bruke e-postadressene til Kunden og/eller Brukere til å distribuere generelle nyhetsbrev, informasjon og lignende som gjelder Easyfact og/eller Tjenesten.

Dersom ikke Kunden har reservert seg mot dette, kan Easyfact også oppgi en Kundens navn som eksempel på eksisterende kunder i markedsføringsøyemed.

## **Tjenestekvalitet**

Easyfact er ansvarlig for å tilby en stabil tilgang til Tjenesten. Ved vesentlige driftsforstyrrelser har Kunden rett til å få refundert en rimelig andel av abonnementskostnadene.

Easyfact er ikke ansvarlig for økonomisk tap som følge av kostnader ved driftsforstyrrelser eller ved tap av data. Easyfact er ikke under noen omstendighet ansvarlig for indirekte ulemper eller tap knyttet til bruk av Tjenesten. Easyfact sitt ansvar strekker seg aldri lenger enn til å refundere abonnementskostnadene for den aktuelle tidsperioden.

## **Tekniske krav**

Tjenesten krever av Brukeren bruker en av disse nettleserne:

- Microsoft Internet Explorer 8.0 eller senere
- Mozilla Firefox 8.0 eller senere

Andre nettlesere kan fungere, men er ikke støttet.

Nettleseren må støtte JavaScript og informasjonskapsler. Både Brukere og Respondenter må ha fysisk tilgang til Tjenestens servere via Internett. Brukeres/Respondenters IT-infrastruktur må støtte internettprotokollene HTTP og HTTPS og være i stand til å akseptere Tjenestens SSL-sertifikat. Easyfact er ikke ansvarlig for konsekvenser av at de tekniske forutsetningene ikke er innfridd.

## **Avtalebrudd**

Dersom kunden bryter denne avtalen, kan dette føre til opphevelse av Abonnementet og umiddelbar sperring av tilgang for alle tilhørende Brukere. Easyfact kan også avslutte samtlige av Kundens publiserte undersøkelser med umiddelbar virkning.

Uteblitt betaling av Abonnement regnes også som avtalebrudd og behandles på samme måte.

## **Personvernerklæring**

Easyfacts til enhver tid gjeldende Personvernerklæring er en del av disse Abonnementsvilkårene.

## **Databehandleravtale**

Easyfacts til enhver tid gjeldende Databehandleravtale er en del av disse Abonnementsvilkårene.

Kunden kan be om at det inngås en individuell og signert Databehandleravtale basert på den standardiserte Databehandleravtalen. Kunden kan i den forbindelse be om endringer og presiseringer i avtaleteksten. Ettersom Easyfact leverer en en-til-mange-tjeneste har Easyfact imidlertid ikke anledning til å gjøre endringer som påvirker måten Easyfact leverer sine tjenester på, herunder, men ikke begrenset til Easyfacts rutiner for behandling og lagring av data.

## **Endring av Abonnementsvilkårene**

Disse Abonnementsvilkårene kan endres. Easyfact forplikter seg til å varsle Kunder om dette via ordinær post eller e-post innen 30 dager før endringen trer i kraft dersom endringen er i Kundens disfavør. Gratisabonnenter har imidlertid ikke krav på forhåndsvarsling.

Endringsreglene gjelder også Personvernerklæringen og Databehandleravtalen.

Ved vesentlige endringer i Kundens disfavør har Kunden rett til å si opp Abonnementet og få refundert en andel av lisenskostnadene relativt til gjestående abonnementsperiode.

**Force majeure**

Dersom det inntreffer en ekstraordinær situasjon som etter vanlig kjøpsrettslige regler må regnes som force majeure, anses denne avtalen som ikke misligholdt så lenge force majeure-situasjonen vedvarer.