

# PLUKK AS - POLICY OG VILKÅR

*Ryddet kombinert policy, bruksvilkår og tekniske leveringsvilkår*

Versjon 1.0 | Gjelder fra publisering/aksept | Sist oppdatert: \_\_\_\_\_

**Merk:** Dette dokumentet er laget som et praktisk kontrakts- og nettsideutkast. Det erstatter ikke individuell juridisk rådgivning. Ved motstrid med ufravikelig lov gjelder loven foran disse vilkårene.

## 1. Virkeområde, aksept og dokumentrang

Disse vilkårene gjelder for Plukk AS sine nettsider, apper, bestillingsløsninger, taksameterløsning, Semitron-utstyr, programvare, lisens, support, installasjon, teknisk drift/overvåking, datafangst, backup, rapportering, overgang og avinstallering.

Vilkårene gjelder for løyvehavere, sjåførere, kjøpere, leasingkunder, B2B-kunder, passasjerer, transportkjøpere og andre som bestiller, kjøper, leaser, installerer, aktiverer, bruker, logger inn i, mottar support på eller beholder Plukks system eller tjenester.

Ved å bruke tjenesten, bestille, kjøpe, lease, installere, aktivere, motta support eller fortsette å ha Plukks system/utstyr i drift, aksepterer brukeren disse vilkårene. Dersom separat signert avtale finnes, gjelder den foran disse vilkårene ved motstrid. Disse vilkårene gjelder likevel som utfyllende tekniske og operative regler.

### 1.1 Rollefordeling og historikk

Fra 2022 til og med 31. mars 2025 har Plukk, etter selskapets opplysninger, opptrådt både som drosjesentral og som systemleverandør for kunder/løyvehavere som brukte Plukks system. Fra 1. april 2025 har Plukk, av interne drifts- og utviklingsgrunner, opptrådt som systemleverandør, distributør, installatør, teknisk drifts-/overvåkingsleverandør og supportleverandør. Løyvehavere som er overført til eller tilknyttet Rydio Taxisentral AS eller annen godkjent drosjesentral, har sin lovpålagte sentraltilknytning hos den aktuelle drosjesentralen.

Plukk erstatter ikke løyvehavers plikt til å ha gyldig drosjeløyve, gyldig sentraltilknytning, korrekt taksameterbruk, korrekt rapportering, regnskap, MVA og skatt. Plukks system kan støtte kravene, men løyvehaver og aktuell drosjesentral har sine selvstendige lovpålagte plikter.

## 2. Lovgrunnlag og formål

Vilkårene skal sikre lovlig drift, sporbarhet, korrekt rollefordeling, datakvalitet, backup, rapportering, support, teknisk kontroll, sluttkontroll og forsvarlig overgang/avinstallering. Følgende regelverk er særlig relevant:

- yrkestransportlova § 9, herunder krav om drosjeløyve, sentraltilknytning, rapportering og registrering av betaling for løyvepliktig drosjetransport i taksameter hos den drosjesentralen løyvehaver er tilknyttet;
- forskrift om godkjenning og drift av drosjesentraler og drosjeløyve mv.;
- forskrift om krav til taksametre, herunder krav til samsvarsvurdering, godkjenning, kontroll, plombering og bruk;
- bokføringsloven og bokføringsforskriften delkapittel 8-2 om taxinæring;
- personopplysningsloven og GDPR, særlig artikkel 28 der en part behandler personopplysninger på vegne av en annen;
- konkurranseloven § 10. Tekniske krav til installasjon, backup, datauttrekk, sluttkontroll og avinstallering skal forstås som nødvendige compliance-, sikkerhets- og dokumentasjonstiltak, ikke som et generelt forbud mot lovlig overgang til annen sentral.

Listen er ikke uttømmende. Brukeren/løyvehaver må til enhver tid følge gjeldende norsk lov, forskrift, offentlige pålegg, sentralreglement og tekniske instruksjoner.

### 3. Plukk som systemleverandør, distributør og installatør

Plukk leverer eller tilrettelegger for taksameterløsning, Semitron-utstyr, programvare, lisens, support, installasjon, konfigurering, teknisk drift/overvåking, backup, datauttrekk, sluttkontroll og avinstallering. Plukk kan også levere tjenester til godkjente drosjesentraler, herunder Rydio Taxisentral AS.

Plukk er sole distributør/installatør for Semitron taximeter i Norge slik Plukk beskriver sin rolle. Av hensyn til dokumentasjon, sporbarhet, backup, support, plombering, leverandørkrav og lovpålagte opplysninger kan installasjon, re-konfigurering, datauttrekk, sluttkontroll og avinstallering bare utføres etter Plukks prosedyre og av Plukk eller Plukks godkjente leverandør.

### 4. Taksameter, godkjenning og bokføring

Taksameter levert gjennom Plukk skal være MID-godkjent i EU og godkjent/kontrollerbart etter norske krav, forutsatt korrekt installasjon, kontroll, plombering, bruk og vedlikehold. Løyvehaver kan ikke selv endre, demontere, nullstille, manipulere eller flytte taksameter eller tilknyttet utstyr.

Systemet er laget for å støtte krav til registrering, dokumentasjon og rapportering etter norsk regelverk, inkludert bokføringsregler for taxinæring. Dette gjør ikke Plukk til løyvehavers regnskapsfører, revisor, betalingsforetak eller ansvarlig for løyvehavers skattemessige rapportering.

### 5. Betalingsterminal, innløser, payout og regnskap

Plukks løsning forutsetter som hovedregel at taxi-eier/løyvehaver selv inngår direkte avtale med betalingsterminalleverandør/innløser. Korttransaksjoner, innløsning og payout skjer direkte mellom løyvehaver og betalings-/innløserleverandør.

Plukk prosesserer ikke kundens kortbetalinger og utbetaler ikke payout på vegne av løyvehaver, med mindre dette uttrykkelig er avtalt skriftlig i et særskilt oppgjørsoppsett. Løyvehaver er selv ansvarlig for transaksjonskontroll, terminaloppgjør, payout, bankinnbetaling, avvik, chargeback, bokføring, MVA, skatt og regnskapsmessig avstemming. Løyvehaver må bruke regnskapsfører/profesjonell bistand dersom nødvendig.

### 6. Kjøp, leasing, lisens og support

Priser, avgifter, depositum, kjøpesum, leasingvilkår og supportvilkår fremgår av særskilt avtale, tilbud, ordrebekreftelse, faktura eller gjeldende prislister. Slike kommersielle vilkår publiseres ikke som en del av disse generelle nettstedvilkårene, og kan variere etter produkt, avtaletype, kundegruppe, bil, sentraltilknytning og teknisk oppsett.

Dersom kunde kjøper fysisk taksameter, gjelder kjøpet bare den fysiske enheten i den utstrekning dette følger av avtale og full betaling. Programvare, systemtilgang, lisens, integrasjoner, dataforbindelser, backup, support og immaterielle rettigheter inngår ikke som eiendomsrett ved kjøp, med mindre dette er uttrykkelig skriftlig avtalt.

Dersom kunde leaser, leier eller låner utstyr, forblir utstyret Plukks eller leverandørens eiendom. Bruksretten gjelder bare så lenge avtalevilkår, betalingsvilkår, lisensvilkår og tekniske krav er oppfylt.

### 7. Backup, data, sluttkontroll og avinstallering

Før taksameter, Plukk-utstyr eller Semitron-utstyr fjernes, flyttes, nullstilles, overdras, kobles fra, re-konfigureres eller brukes med annen drosjesentral, skal Plukk ha mulighet til å gjennomføre backup, datauttrekk, rapporteringskontroll, sluttkontroll og godkjent avinstallering.

Uautorisert avinstallering eller overgang uten Plukks prosedyre er vesentlig mislighold. Plukk kan kreve dekket tapt avinstalleringsinntekt, datarekonstruksjon, leverandørkostnader, teknisk arbeid, administrasjon, supporttid, skadet/manglende utstyr, ubetalte lisens-/support-/leasingbeløp og andre dokumenterte tap eller kostnader. Plukk kan

også informere aktuell drosjesentral, leverandør, løyvemyndighet, Justervesenet eller andre relevante parter der dette er nødvendig og lovlig.

## 8. Overgang til annen drosjesentral

En eier som har kjøpt taksameter kan i prinsippet ønske å bruke det med annen godkjent drosjesentral. Dette forutsetter skriftlig forhåndsavklaring mellom løyvehaver, Plukk, mottakende drosjesentral og relevante leverandører. Plukk lover ikke at slik bruk vil fungere teknisk, kommersielt eller regulatorisk, og er ikke bundet til å tilpasse, åpne, integrere eller videreføre systemet med en annen sentral uten særskilt avtale.

Kjøp av fysisk taksameter gir ikke rett til Plukks programvare, backend, dataflyt, integrasjoner, API-er, lisens, support, Semitron-leverandørrettigheter eller Plukk-prosedyrer etter opphør. Overgang kan ikke skje på en måte som hindrer lovpålagt rapportering, backup, bokføring, plombering, kontroll eller dokumentasjon.

## 9. Bruk av app, nettside og bestillingstjenester

Disse vilkårene gjelder også for bruk av Plukks nettside, applikasjon, bestillingsløsning, kundeportal og tilknyttede digitale tjenester, så langt de passer.

### 9.1 Brukerkonto og korrekt informasjon

Bruker skal oppgi korrekt, oppdatert og fullstendig informasjon. Brukerkonto, sjåførprofil, kundeprofil, innlogging og tilgang kan ikke overdras til andre uten skriftlig samtykke.

### 9.2 Bestilling og utførelse av transport

Bestilling via app eller nettside gir ikke garanti for tilgjengelig bil, nøyaktig ankomsttid eller at transport kan gjennomføres dersom forhold utenfor tjenesteyters kontroll hindrer dette. Sjåfør, løyvehaver og/eller aktuell transportør er ansvarlig for forsvarlig utførelse av transportoppdraget etter gjeldende regelverk.

### 9.3 Betaling for turer

Betaling kan skje med betalingsmidler som er tilgjengelige i løsningen eller aksepteres av transportøren, for eksempel kort, Vipps, kontant eller rekvisisjon der dette er aktivert. Tredjeparts betalingsleverandør kan brukes. Med mindre annet er skriftlig avtalt, er Plukk ikke innløser, betalingsforetak, regnskapsfører eller ansvarlig for løyvehavers payout/oppgjørsavstemming.

### 9.4 Avbestilling, bomtur og skade

Avbestilling må skje før turen er påbegynt og i samsvar med de frister som vises i appen eller avtalen. Dersom avbestilling skjer for sent, passasjer ikke møter, eller turen allerede er startet, kan bruker belastes for påløpte kostnader, bomtur, ventetid eller avtalt avbestillingsgebyr. Skade, tilgrising eller ekstraordinær rengjøring kan belastes den ansvarlige brukeren etter dokumenterte kostnader.

### 9.5 B2B-kunder og transportkjøpere

Bedrifter, butikker, institusjoner og andre B2B-kunder som bestiller transport, levering eller annen tjeneste, er ansvarlige for korrekt bestilling, mottaksadresse, kontaktperson, betalingsinformasjon og eventuelle instruksjoner. B2B-kunder er ansvarlige for egne ansatte/brukere som bestiller under kundens konto.

### 9.6 Klager

Klager skal sendes skriftlig så snart som mulig og inneholde tidspunkt, ordrenummer, bil/sjåfør dersom kjent, beskrivelse av forholdet og dokumentasjon. Klager mot transportens utførelse håndteres i utgangspunktet av den aktuelle løyvehaver/transportør og drosjesentralen, mens tekniske systemfeil håndteres av Plukk der Plukk er systemleverandør.

## 10. Personvern, data og databehandling

Plukk AS kan behandle personopplysninger for å levere tjenesten, administrere kundeforholdet, gi support, sikre drift, håndtere klager, oppfylle rettslige plikter og ivareta berettigede interesser. Behandlingen skal skje i samsvar med personopplysningsloven og GDPR.

Der en part behandler personopplysninger på vegne av en annen part, skal partene inngå databehandleravtale eller legge til grunn et personvernbilag som oppfyller GDPR artikkel 28. Plukk kan behandle tekniske data, taksameterdata, loggdata, supportdata, systemhendelser og nødvendige driftsdata for å levere, dokumentere og sikre systemet.

## 11. Immaterielle rettigheter og lisens

Alle rettigheter til programvare, app, nettside, databaser, integrasjoner, API-er, dokumentasjon, varemerker, design, forretningskonsept, tekniske prosedyrer og annet materiale tilhører den parten eller leverandøren som eier rettighetene. Brukeren får kun en begrenset, ikke-eksklusiv, ikke-overdragbar og tidsbegrenset bruksrett til tjenesten i samsvar med disse vilkårene.

Bruker kan ikke kopiere, endre, reverse-engineere, omgå, manipulere, publisere, videreselge, underlisensiere eller gi andre tilgang til systemer, dokumentasjon, programvare, varemerker eller innlogging uten skriftlig samtykke.

## 12. Endringer, feil og tilgjengelighet

Plukk AS kan endre tjenester, tekniske krav og vilkår. Vesentlige endringer varsles på nettside, i system, på faktura, e-post eller annen egnet måte. Fortsatt bruk 15 dager etter varsel innebærer aksept av endrede vilkår, med mindre bruker sier opp eller slutter å bruke tjenesten før endringen trer i kraft.

Tjenesten leveres ikke med garanti for uavbrutt eller feilfri drift. Det kan forekomme vedlikehold, oppdateringer, tredjepartsfeil, nettverksfeil, terminalfeil og andre driftsavbrudd.

## 13. Ansvarsbegrensning og skadesløsholdelse

Plukk AS er ikke ansvarlig for indirekte tap, driftstap, tapt omsetning, tapte turer, tap av goodwill, tap av data som skyldes brukerens forhold, tredjepartsfeil, betalingsavvik, regnskapsfeil eller andre følgeskader, med mindre annet følger av ufravikelig lov.

Bruker skal holde selskapet skadesløs for krav, kostnader, bøter, gebyrer, tap og utgifter som skyldes brukerens brudd på lov, forskrift, disse vilkårene, sentralreglement, betalingsforpliktelser, tekniske instruksjoner, personvernpplikter eller tredjepartsrettigheter.

## 14. Oppsigelse, stenging og mislighold

Selskapet kan stenge eller begrense tilgang ved manglende betaling, sikkerhetsrisiko, misbruk, manipulasjon, brudd på lov, brudd på tekniske krav, manglende medvirkning til backup/sluttkontroll eller vesentlig mislighold. Betalingsplikter, erstatningsansvar, konfidensialitet, IP-bestemmelser, data-/backupregler og avinstalleringsplikter består etter opphør.

## 15. Tvisteløsning og vernetting

Vilkårene er underlagt norsk rett. Partene skal først forsøke å løse tvister gjennom dialog. Dersom tvisten ikke løses, kan saken bringes inn for de ordinære domstoler med Bergen tingrett som avtalt vernetting, med mindre ufravikelig lov gir en annen løsning.

## 16. Kontakt

Kontaktinformasjon, supportkanaler og oppdaterte vilkår publiseres på selskapets nettside og/eller i app/system. Brukere plikter å holde egen kontaktinformasjon oppdatert.

Vedlegg/henvisning: Dette dokumentet bygger på og utfyller Plukks løyvehaveravtale, Plukks system-/avinstalleringspolicy og tidligere generelle vilkår for Plukk-app/nettside, men erstatter eldre, uklare eller motstridende tekst der dette dokumentet er publisert som gjeldende vilkår.