

# IT NOR ApS

## Salgs- og leveringsbetingelser

### 1. Aftaleindgåelse

IT NOR ApS's tilbud er kun gældende, når de foreligger skriftligt, og da kun i 30 dage, medmindre en kortere periode er angivet. Et tilbud kan endvidere bortfalde, dersom en vare er udsolgt, eller leveringsbetingelserne ændres fra producents eller rettighedsindehavers side. IT NOR ApS forbeholder sig retten til at foretage ændringer i produkterne indtil leveringstidspunktet, men IT NOR ApS garanterer i så fald som minimum en tilsvarende funktionalitet og ydelse. Kunden kan alene påberåbe sig indholdet i individuelle tilbud og/eller ordrebekræftelser som grundlag for leverancen. Oplysninger, som IT NOR ApS har fremsat i brochurer, prislister, annoncer, tilbud, på internettet eller mundtligt, er således uden relevans for bedømmelsen af leverancen. Ændringer i det individuelle tilbud eller i ordrebekræftelsen skal accepteres skriftligt af IT NOR ApS. Afgivelse af ordre eller modtagelse af varer/services er ensbetydende med accept af disse betingelser. Ordre kan afgives uden særlige formkrav, men er kun bindende, når ordren efterfølgende er accepteret af IT NOR ApS i form af en skriftlig ordrebekræftelse. Kunden skal kontrollere ordrebekræftelsen og omgående skriftligt informere IT NOR ApS om eventuelle uoverensstemmelser. I modsat fald vil oplysningerne på ordrebekræftelsen sammen med disse betingelser udgøre aftalegrundlaget for leverancen. Har IT NOR ApS påbegyndt arbejdet på og/eller levering af en ydelse til Kunden, anses en aftale for indgået mellem Parterne, uanset at der ikke er etableret et skriftligt aftalegrundlag i form af en eventuel ordre fra Kunden og en ordrebekræftelse. Parternes retsstilling reguleres i så fald af vilkårene i nærværende betingelser. Kunden er dog alene forpligtet til at betale for IT NOR ApS's ydelser, såfremt Kunden var bekendt med eller burde have indset, at IT NOR ApS havde påbegyndt arbejdet på og/eller leveringen af ydelserne, eller såfremt Kunden senere accepterer at modtage ydelserne. Ønsker en af Parterne at ændre en aftale, og kan Parterne opnå enighed om vilkårene herfor, indgår Parterne et tillæg til aftalen. Et tillæg til en aftale er først bindende for IT

NOR ApS, når det er bekræftet skriftligt af IT NOR ApS, og alene for så vidt angår de vilkår, der bekræftes skriftligt af IT NOR ApS, jf. dog ovenfor. Kunden bemyndiger herved sin til enhver tid værende it-ansvarlige eller anden sædvanlige kontaktperson til IT NOR ApS til i enhver henseende at kunne disponere med bindende virkning for Kunden over for IT NOR ApS, herunder til at afgive ordrer samt til at ændre eller opsige allerede indgåede aftaler. Såfremt der foretages yderligere leverancer afledt eller på anden måde forbundet med den ordre, disse salgs- og leveringsbetingelser knytter sig til, vil salgs- og leveringsbetingelserne også finde anvendelse på udførelsen af disse leverancer, medmindre andet aftales.

## 2. Ydelseernes omfang

De ydelser, der skal leveres, er nærmere specificeret i aftalen. Aftalen udgør en udtømmende opstilling af de ydelser, der skal leveres. Såfremt Kunden har særlige forventninger eller krav til resultatet af de ydelser, der skal leveres under aftalen, er Kunden ansvarlig for, at disse krav er beskrevet i aftalen. I modsat fald skal IT NOR ApS blot levere de aftalte ydelser, i hvilken forbindelse IT NOR ApS er forpligtet til at tilgodese de krav til ydelseernes kvalitet, der følger af punkt 3. Integrationsbehov til eksisterende produkter, opsætningsparametre mv. skal være oplyst skriftligt af Kunden forud for arbejdets påbegyndelse og skal være beskrevet i aftalen for at kunne påberåbes af Kunden.

## 3. Parternes forpligtelser

Det påhviler Parterne hver især loyalt at opfylde de indgåede aftaler og efterleve de heri indeholdte vilkår. IT NOR ApS er til enhver tid forpligtet til at:

- Yde Kunden det fornødne samarbejde for udførelsen af Kundens opgaver vedrørende indgåede aftaler.

- Stille kvalificerede ressourcer til rådighed for udførelsen af de aftalte opgaver. IT NOR ApS er til enhver tid berettiget til at udskifte ressourcer, herunder navngivne ressourcer, der er allokeret til en aftale, med andre tilsvarende ressourcer.

- Udføre de aftalte opgaver i overensstemmelse med god it-skik. Kunden er indforstået med at bidrage med de ressourcer, der er nødvendige for IT NOR ApS's opfyldelse af indgåede aftaler.

Kunden er til enhver tid forpligtet til at:

- Yde IT NOR ApS det fornødne samarbejde for udførelsen af IT NOR ApS's opgaver vedrørende indgåede aftaler.

- Stille kvalificerede ressourcer til rådighed for IT NOR ApS, der har gennemgået relevant uddannelse og har kompetence til at træffe beslutninger vedrørende effektueringen af indgåede aftaler.

- Stille enhver rimelig facilitet og ressource til rådighed for IT NOR ApS, såsom personale, lokaler med rimelige adgangs-, plads-, lys- og vinduesforhold, arbejdsfaciliteter (fx kontorartikler, pc'er og pc-software) og kommunikationsfaciliteter.

- Sikre det edb-miljø, IT NOR ApS's medarbejdere arbejder i/med, således at der ikke opstår risiko for tab eller skader på Kundens edb-systemer, herunder tab af eller skade på data.

- Sikre, at der er taget tilstrækkelig backup, inden IT NOR ApS's medarbejdere får adgang til Kundens edb-systemer. Backup skal omfatte enhver form for data og software, herunder data der måtte vedrøre igangværende projekter eller opgaver, hvori IT NOR ApS er involveret (IT NOR ApS tager, medmindre det er udtrykkeligt og skriftligt aftalt mellem Parterne, ikke backup af sådanne data, uanset om dataene er frembragt af IT NOR ApS, og uanset om dataene opbevares på et edb-system, der endnu ikke er overtaget af Kunden).

- Have nødvendige og tilstrækkelige sikkerhedsforanstaltninger på plads med henblik på at undgå og minimere skader på Kundens edb-systemer, herunder ved sikring mod virusangreb.

## 4. Pris og betalingsbetingelser

Priserne i tilbud og ordrebekræftelse er uden moms, forsendelse, installation og forsikring, medmindre andet er angivet. Ændringer i valutakurser, afgifter, forsikring, fragt og indkøbsomkostninger medfører, at IT NOR ApS kan justere priserne.

IT NOR ApS er berettiget til at fakturere betalingen for edb-udstyr/-programmel, når levering er sket. Forfaldstiden for betaling er angivet på den enkelte faktura.

Medmindre andet fremgår af aftalen, er IT NOR ApS berettiget til at fakturere Kunden for de udførte ydelser på baggrund af det faktisk opgjorte tidsforbrug. IT NOR ApS skal i den forbindelse løbende udarbejde behørig dokumentation for omfanget af de leverede ydelser i form af timesedler eller lignende. Er timepriser ikke angivet i aftalen, finder IT NOR ApS's listepreiser på aftaletidspunktet anvendelse.

Er der aftalt en fast pris, er der ikke i denne pris taget højde for krav om, at hele eller dele af opgaven skal udføres uden for normal arbejdstid, jf. nedenfor. Udlæg mv. er ej heller omfattet af den faste pris og skal således godtgøres særskilt. En fast pris er baseret på de oplysninger og de beskrivelser, Kunden har forsynet IT NOR ApS med forud for aftalens indgåelse, og såfremt IT NOR ApS efterfølgende bliver opmærksom på forhold, som må skønnes at have indvirkning på IT NOR ApS's bedømmelse af opgavens omfang, og som IT NOR ApS ikke selv burde have været opmærksom på, kan IT NOR ApS meddele Kunden, hvilke konsekvenser disse oplysninger får for den aftalte pris. Ønsker Kunden på den baggrund arbejdet stoppet, skal dette straks meddeles skriftligt til IT NOR ApS, og Kunden betaler i så fald alene for det arbejde, der er udført indtil IT NOR ApS's modtagelse af anmodningen om at stoppe arbejdet. I den situation opgøres IT NOR ApS's tilgodehavende efter den foreløbigt anvendte tid, dog således at kravet aldrig kan overstige det aftalte faste vederlag.

Såfremt en opgave ikke udføres på fast tid, kan der fastsættes et estimat. Et sådant estimat er baseret på Kundens ønsker og IT NOR ApS's viden om projektet på aftaletidspunktet og er ikke bindende for IT NOR ApS. Såfremt et estimat overskrides

væsentligt, skal Kunden informeres herom, således at Parterne i fællesskab kan aftale de nødvendige konsekvensrettelser.

Medmindre overskridelserne kan tilregnes IT NOR ApS's væsentlige misligholdelse, fritages IT NOR ApS for resultatansvaret, såfremt Kunden ved overskridelse af estimatet ikke ønsker arbejdet fortsat. Kunden betaler IT NOR ApS for de timer, der er erlagt, forinden Kundens anmodning om afslutning af arbejdet er modtaget hos IT NOR ApS.

IT NOR ApS har ret til dækning for ethvert udlæg, herunder til transport, transporttid, fortæring og ophold. IT NOR ApS har ret til overtidsbetaling. Overtidsbetaling opgøres i henhold til de til enhver tid gældende generelle prislister i IT NOR ApS.

IT NOR ApS er berettiget til at fakturere Kunden månedsvis bagud for udførte ydelser. Betalingsbetingelserne er netto 14 dage.

Ved forsinket betaling er IT NOR ApS berettiget til at opkræve renter fra forfaldstidspunktet med 2 % pr. måned. IT NOR ApS skal ikke fremsende særskilt rentepåkrav for at opnå denne ret. Såfremt forfaldstidspunktet er kommet, og der ikke er sket betaling, forbeholder IT NOR ApS sig retten til i fornødent fald at tilbageholde yderligere leverancer eller dele heraf og/eller gennem skriftlig meddelelse til Kunden at hæve aftalen helt eller delvist. Hæver IT NOR ApS aftalen, har IT NOR ApS ret til erstatning.

Såfremt betaling ikke indgår til den fastsatte forfaldsdag, vil dette kunne medføre påløb af yderligere inddrivelsesomkostninger, der belastes Kunden. Inddrivelse vil kunne påbegyndes uden forudgående varsel. Såfremt sagen som et led i inddrivelsen overgives til advokat, vil advokaten kunne kræve inkassoomkostninger ud over, hvad der er fastsat i bekendtgørelse nr. 601 af 12.7.2002.

## 5. Dokumentation og vejledning

IT NOR ApS udarbejder ikke dokumentation for udførte ydelser.

Med leverancer af hardware/standardsoftware følger produktbeskrivelser og brugervejledninger (på dansk eller engelsk), i det omfang sådanne er udarbejdet og leveret fra producent. Servicearbejde dokumenteres ikke.

## 6. Levering og leveringstid

Parterne aftaler leveringstid og andre relevante tidsterminer ved indgåelsen af en aftale. Såfremt sådanne tidsterminer ikke er aftalt, kan hver Part med et rimeligt skriftligt varsel fordre aftalen effektueret. En eventuel aftalt leveringstid i ordrebekræftelsen er omtrentlig. Delleverancer kan finde sted. Leveringsstedet er angivet i ordrebekræftelsen.

Medmindre andet er aftalt, anses levering for sket, når edb-udstyr og/eller edbprogrammel er udleveret fra IT NOR ApS's lager (ab lager), og IT NOR ApS påtager sig ikke noget ansvar for installation, implementering mv. medmindre andet aftales.

IT NOR ApS kan på Kundens opfordring og for dennes regning og risiko foranledige transporten gennemført. Levering er i så fald sket ved IT NOR ApS's overgivelse af udstyr eller programmel til fragtmand.

Skal IT NOR ApS efter aftale med Kunden udføre installationen af produkterne, er leveringstidspunktet den dag, hvor produkterne fysisk overgives til Kunden på det aftalte leveringssted.

Risikoen for produkterne overgår i alle tilfælde til Kunden på leveringstidspunktet.

For tjenesteydelser, herunder konsulenttydelser, sker levering løbende, efterhånden som ydelserne udføres af IT NOR ApS.

## 7. Forsinkelse og udskydelse

Såfremt en af Parterne indser, at der vil opstå forsinkelse, påhviler det Parten uden ugrundet ophold at meddele dette til den anden Part. Det påhviler herefter Parterne loyalt at søge forsinkelsen og eventuelle skadelige virkninger af forsinkelsen begrænset mest muligt.

Såfremt Kunden ikke opfylder sine forpligtelser i henhold til disse vilkår, eller IT NOR ApS på anden måde hindres i opfyldelsen af IT NOR ApS's forpligtelser som følge af årsager, der kan tillægges Kunden, skal IT NOR ApS være berettiget til at fordre fastsatte frister for udførelse af opgaver eller levering af ydelser i øvrigt udskudt med varigheden af forsinkelsen samt en rimelig opstartsperiode efter forsinkelsens ophør. IT NOR ApS er, uanset om IT NOR ApS begærer udskydelse af fastsatte frister, endvidere berettiget til at fordre betaling fra Kunden ud over allerede aftalte priser for eventuelle ressourcer, der ikke har kunnet udnyttes på grund af Kundens forhold, fx på grund af at konsulentressourcer ikke kan afsættes til anden side, samt for et eventuelt merforbrug af ressourcer og for eventuelle meromkostninger.

Skyldes en forsinkelse hovedsagelig Kundens forhold, forfalder sådanne betalinger til de oprindeligt fastsatte tidspunkter, uanset at de opgaver, faser, milepæle og test mv., der skulle udløse betalingerne, endnu ikke er gennemført.

IT NOR ApS er med et varsel på 2 arbejdsdage berettiget til at udskyde enhver tidsfrist aftalt mellem Parterne. Den samlede udskydelsesadgang udgør i alt 20 arbejdsdage. IT NOR ApS's udnyttelse af retten til at foretage udskydelse medfører således ikke, at der foreligger forsinkelse fra IT NOR ApS's side, og Kunden har ingen misligholdelsesbeføjelser i forbindelse med en sådan udskydelse af tidsfrister.

## 8. Reklamation og ansvar

Såfremt det leverede er behæftet med fejl eller mangler, hvorved forstås, at det leverede ikke lever op til de aftalte specifikationer, skal Kunden, såfremt Kunden vil påberåbe sig fejlen eller manglen, reklamere i overensstemmelse med nedenstående.

### ***Konsulentydelse***

Det påhviler Kunden at kontrollere enhver form for leverancer og tjenesteydelser, der leveres af IT NOR ApS, og straks at indberette eventuelle mangler til IT NOR ApS.

Reklamation skal under alle omstændigheder være IT NOR ApS i hænde senest én måned efter levering.

Det påhviler IT NOR ApS at påbegynde afhjælpning af mangler inden rimelig tid efter modtagelse af fyldestgørende reklamation fra Kunden. Er afhjælpning umulig på grund af ydelsens karakter, eller skønner IT NOR ApS, at afhjælpning ikke er mulig inden for rimelige tidsmæssige og økonomiske rammer, kan IT NOR ApS i stedet, til fuld og endelig afgørelse, indrømme Kunden:

■ Et forholdsmæssigt afslag i prisen på den mangelfulde ydelse eller at tilbageholde vederlaget for den mangelfulde ydelse, hvis denne grundet mangler er ubrugelig for Kunden.

Kunden kan, såfremt manglerne er væsentlige, ophæve den pågældende aftale.

### ***Hardware og standardsoftware***

Den absolutte reklamationsperiode for hardware eller standardsoftware udløber efter 12 måneder, og reklamation forudsætter, at Kunden har opfyldt sin almindelige undersøgelsespligt efter dansk rets almindelige regler. Reklamation over for IT NOR ApS skal fremsættes i umiddelbar forlængelse af denne undersøgelse. I modsat fald vil reklamationen være at afvise.

IT NOR ApS afgør diskretionært, om afhjælpning af en fejl eller mangel skal ske ved udbedring af fejlen eller manglen eller ved omlevering af den fejl- eller mangelbehæftede enhed.

Såfremt det leverede efter IT NOR ApS's vurdering er vanskeligt at flytte, kan fejlafhjælpning ske hos Kunden. Ved en sådan afhjælpning skal de berørte dele stilles til IT NOR ApS's disposition i den dertil nødvendige tid. Afhjælpning sker inden for IT NOR ApS's almindelige arbejdstid. På begæring skal repræsentanter fra Kunden være til rådighed under IT NOR ApS's arbejde.

I øvrige tilfælde skal fejlafhjælpning ske hos IT NOR ApS eller på et af denne anvist servicested i Danmark. Kunden forestår i den forbindelse for egen regning og risiko transport til og fra IT NOR ApS eller det anviste servicested.

I mangel af afhjælpning af fejl ved IT NOR ApS's egne produkter kan Kunden være berettiget til et afslag eller refusion. Herudover kan Kunden hæve aftalen, dersom IT NOR



ApS ikke, i overensstemmelse med det ovennævnte, har foretaget afhjælpning af væsentlige fejl og mangler senest 20 arbejdsdage efter, at det fejlbehæftede udstyr eller programmel er leveret til afhjælpning hos IT NOR ApS eller det anviste servicested, eller efter den aftalte dato for afhjælpning hos Kunden.

Foreligger der alene væsentlige fejl eller mangler ved dele af leverancen, kan Kunden alene ophæve aftalen i henhold til foregående afsnit, for så vidt angår de fejl- eller mangelbehæftede dele, medmindre fejlen eller manglen er af en sådan karakter, at anvendeligheden af den samlede leverance er væsentligt nedsat.

Om IT NOR ApS's begrænsede ansvar ved tredjeparts produkter se under pkt. 12.

### **Generelt**

Har Kunden anmeldt fejl, og viser det sig, at der ikke foreligger fejl, som kan tilregnes IT NOR ApS, skal Kunden erstatte de udgifter, IT NOR ApS måtte have haft i den sammenhæng. Erstatningen fastlægges ud fra IT NOR ApS's til enhver tid gældende prisliste for udført service mv.

Ovenstående udgør en udtømmende beskrivelse af IT NOR ApS's ansvar i forbindelse med mangelfulde leverancer, og bestemmelsen skal læses i sammenhæng med de ansvarsbegrænsninger, der følger af disse vilkår.

## **10. Ejendomsforbehold**

Leverancen er solgt med EJENDOMSFORBEHOLD og er IT NOR ApS's ejendom, indtil Kunden har betalt hele købesummen med tillæg af renter og omkostninger samt eventuelle udgifter vedrørende det solgte, som måtte være afholdt af IT NOR ApS på Kundens vegne.

## **12. Ansvarsbegrænsning**

Softwares ydeevne vil variere, afhængigt af Kundens hardwareplatform, softwareinteraktion, konfigurationen af softwaren og andre faktorer, og IT NOR ApS

påtager sig derfor intet ansvar herfor. Softwaren er hverken fejltolerant eller fri for fejl, konflikter eller afbrydelser, og Kunden er indforstået med, at der i software kan forekomme mindre væsentlige fejl og uhensigtsmæssigheder, som ikke påvirker brugen af softwaren nævneværdigt. IT NOR ApS garanterer ikke, at sådanne forhold afhjælpes, og en eventuel afhjælpning vil under alle omstændigheder oftest blive henlagt til udsendelse af ny version.

IT NOR ApS's afhjælpningspligt og ansvar i henhold til denne aftale omfatter i øvrigt ikke:

- Fejl opstået som følge af installation foretaget af andre end IT NOR ApS eller som følge af Kundens anvendelse af produkterne i sammenhæng med andet tilbehør/programmel, som direkte eller indirekte påvirker produkternes funktion.
- Fejl opstået som følge af ændringer eller indgreb i produkterne, som ikke er sket i overensstemmelse med IT NOR ApS's skriftlige instruktioner.
- Fejl opstået som følge af Kundens manglende uddannelse eller som følge af anvendelse af produkterne på en anden måde end foreskrevet i den udleverede dokumentation eller ved forsømmelser fra Kundens, dennes personales eller tredjemands side.
- Fejl eller mangler i en underleverandørs produkter, som ikke er omfattet af underleverandørens garantibestemmelse.
- Manglende opfyldelse af behov eller ønsker om funktionalitet, som ikke udtrykkeligt og entydigt er beskrevet i ordrebekræftelsen.

IT NOR ApS er ikke ansvarlig for mangler i produkter/ydelser, som IT NOR ApS ikke selv har produceret, og som alene forhandles af IT NOR ApS. IT NOR ApS påtager sig alene at viderebringe Kundens reklamation til producenten.

IT NOR ApS kan ikke under nogen omstændigheder ifalde en samlet erstatning og/eller blive afkrævet forholdsmæssigt afslag, der overstiger Kundens samlede betaling i henhold til den aftale, nævnte krav vedrører, og under alle omstændigheder maksimalt for et samlet beløb på DKK 200.000 for hver enkelt aftale. Dette maksimum, herunder det absolutte maksimum for hver enkelt aftale på DKK 200.000, gælder som et samlet akkumuleret maksimum for samtlige forhold vedrørende en aftale, der måtte berettige

Kunden, herunder Kundens koncernforbundne eller associerede selskaber, til erstatning og/eller forholdsmæssigt afslag, uanset om krav herpå måtte skyldes simpel eller grov uagtsomhed fra IT NOR ApS's side. IT NOR ApS er ikke ansvarlig for indirekte tab, følgeskader, skader forårsaget af edb-virus, driftstab, tab af data og omkostninger til disses reetablering samt tab af fortjeneste og øvrige forretningsmæssige tab, uanset om dette skyldes grov eller simpel uagtsomhed.

IT NOR ApS har produktansvar i henhold til den til enhver tid gældende ufravigelige lovgivning herom. Herudover påtager IT NOR ApS sig intet produktansvar.

IT NOR ApS fraskriver sig ethvert ansvar for tab og skader, der måtte opstå i forbindelse med, at IT NOR ApS stiller konsulenter til rådighed for opgaver, hvor den overordnede ledelse af opgavens udførelse styres af Kunden eller tredjemand.

## 13. Force majeure

Ingen af Parterne hæfter for misligholdelse, hvis misligholdelsen skyldes forhold, som Parterne ved aftalens indgåelse ikke burde have påregnet, herunder strejker og lockout.

## 14. Databeskyttelse

Oplysninger om Kunden vil blive opbevaret og/eller overført i nøje overensstemmelse med gældende love om databeskyttelse. Kunden kan meddele IT NOR ApS, at oplysningerne ikke må bruges til direkte markedsføring.

## 15. Aflysning og flytning

I tilfælde af, at Kunden ønsker at aflyse eller flytte konsulentopgaver eller lignende, vil dette alene kunne ske i overensstemmelse med IT NOR ApS's til enhver tid gældende retningslinjer herfor.

## 16. Tvister

Denne aftale er underlagt dansk lov, og tvister skal afgøres ved IT NOR ApS's vedtægtsbestemte hjemting.

**Generelle retningslinjer. Abonnementer, produkter, klippekort.**

Hvor intet andet er aftalt er nedenstående retningslinjer gældende.

**Licenser:**

Licenser kan efter bestilling ikke annulleres / returneres

**Klippekort (Konsulenttimer):**

Når klippekort er taget i brug krediteres evt. rest ikke.

**Hostingabonnementer:**

Hosting abonnementer kan opsiges med 3 mdr. varsel, allerede udfakturerede perioder krediteres ikke.