

Salgs- og leveringsbetingelser

1. Anvendelsesområde

- 1.1 Disse salgs- og leveringsbetingelser ("Salgs- og leveringsbetingelser") gælder for alle leverancer af produkter ("Produkter") fra Vitec Facility Systems Aps, CRV nr 33963556 eller dets koncernselskaber ("Sælger"), til alle kunder ("Køber"), medmindre andet er skriftligt aftalt. Koncernselskaber er selskaber, som direkte eller indirekte kontrolleres af Vitec Software Group AB gennem aktiebesiddelse eller stemmerettigheder.
- 1.2 Enhver modifikation eller afvigelse fra disse Salgs- og leveringsbetingelser, som måtte være anført i Købers ordre el.lign. skal skriftligt accepteres af Sælger.
- 1.3 Købers accept af at Produkter og Serviceydelser afsendes eller leveres, eller Købers modtagelse af Produkter eller Serviceydelser skal anses som accept af nærværende Salgs- og leveringsbetingelser.

2. Serviceydelser

2.1 Vedligehold og Support

- 2.1.1 Vedligehold og support omfatter afhjælpning af konkrete og simple problemer af softwareteknisk karakter.
- 2.1.2 Vedligehold og support omfatter ikke afhjælpning af fejl forårsaget af kundens forhold, rådgivning om driftsmæssige forhold, herunder opsætning af hardware, ændringer i software eller implementering af software.
- 2.1.3 Vedligehold og support faktureres månedsvis iht. aftale.

2.2 Abonnement

- 2.2.1 Køber opnår en ikke-eksklusiv og ikke overdragelig ret til at benytte de softwareløsninger, der er aftalt mellem parterne.
- 2.2.2 Brugsretten gælder så længe aftalen er i kraft, i det aftaleomfang, og Køber betaler rettidigt.
- 2.2.3 Kunden er forpligtet til at afholde alle omkostninger til licenser, leveringsomkostninger mv.

2.3 Service Level Agreements (SLA)

- 2.3.1 Kunden skal kunne bruge selskabets produkter med aftalt funktionalitet via internettet inden for den aftalte tilgængelighedsgaranti på 99,5 % af servicetiden. Ud over brugen af tilkøbte brugsrettigheder har kunden adgang til brugersupport, kan rap-

portere fejl og bestille ny funktionalitet som beskrevet i denne aftale.

2.3.2 Funktionelle krav

Sælgers Software-løsninger er standardprodukter leveres som en tjeneste over internettet. Leverancen dækker funktioner inkluderet i den indgået aftale.

2.3.3 Ikke-funktionelle krav

Følger standardproduktet.

2.3.4 Krav om universel udformning

AI nyudvikling af brugergrænsefladen sker i henhold til WCAG 2.1 AA-standard.

2.3.5 Sikkerhedsmæssige krav - krav knyttet til persondata og informationssikkerhed

Leverancen skal følge Dansk lov for sikkerhed og persondata, med reference til Databehandleraftale.

2.3.6 Sikkerhedskopiering

Leverandøren har ansvaret for sikkerhedskopiering. Der tages en sikkerhedskopi hver nat, som opbevares på samme lokation som driftsløsningen, og en kopi sendes til en anden fysisk lokation. Gendannelsestiden afhænger af kundens datamængde.

2.3.7 Øvrige regulatoriske krav

Leverancen skal ske i henhold til gældende lovgivning.

2.3.8 Tillægstjenester

Kunden kan påvirke produktudviklingen med ændringsønsker, bestille bistand til ændret brug, oplæring og andet i leverandørens produktportefølje.

2.4 Anden service

- 2.4.1 For rådgivning, installation af Produkter, fejlretning, herunder som følge af Købers betjeningsfejl, uagtsomhed, håndtering af Produkter i strid med anvisninger, ændringer i opsætning af it-programmel og udstyr, normalisering ifm. ændringer i opsætning, support udenfor almindelig åbningstid, udbedring af fejl og skader opstået som følge af ydre påvirkninger som brand, vandskade, lynnedslag, flytning mv., og som ikke henhører under supportfunktionen opkræves særskilt og med rimeligt honorar.

3. Produkter

- 3.1 Produkter omfatter diverse softwareprodukter, Køber erhverver via Sælger.
- 3.2 Enhver produktinformation, som fremgår af markedsføringsmateriale mv. og uagtet om informationsformat skal betragtes som udelukkende orienterende og er alene bindende i det omfang, der udtrykkeligt henvises hertil i parternes skriftlige aftale.

4. Aftaleindgåelse (tilbud, priser)

- 4.1 Bindende aftaler og ændringer hertil skal indgås skriftligt.
- 4.2 Priser for Produkter er eksklusive moms og andre skatter eller afgifter.
- 4.3 Sælger forbeholder sig retten til at regulere de aftalte priser for ikke-leverede Produkter og Serviceydelser i tilfælde af valutakursændringer, prisstigninger fra underleverandører, prisindekset, ændringer i arbejds lønninger, andre lign. forhold, hvor Sælger har begrænset eller ingen kontrol. Priser for løbende ydelser kan Sælger kræve reguleret med én måneders varsel.
- 4.4 Sælger forbeholder sig retten til at opkræve rimeligt tillæg hvor Sælger leverer produkter og serviceydelser udenfor sælgers lokation.
- 4.5 Hvis Sælger afgiver et skriftligt tilbud, som ikke specificerer en specifik acceptfrist, bortfalder tilbuddet, hvis accept ikke er kommet frem til Sælger indenfor 30 dage fra tilbuddets dato ("Acceptfrist").
- 4.6 Køber må ikke overdrage tilbud til tredjemand.

5. Annullation og ændringer

- 5.1 Annullering eller ændring af en aftale kan kun ske efter skriftlig aftale.
- 5.2 Aftalen er uopsigelig de første 12 måneder, hvorefter den kan opsiges med 6 måneders varsel til udgangen af måneden.
- 5.3 Sælger forbeholder sig dog retten til uden varsel at ændre i aftalte produkter og serviceydelser, herunder specifikationer, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for Køber.

6. Kvalitet

- 6.1 Køber er selv ansvarlig for at sikre, at Produkter og Serviceydelser egner sig til Købers behov, hvorfor Sælger ikke er ansvarlig for, om Produktet og Serviceydelserne egner sig til Købers påtænkte formål.
- 6.2 Produkter
 - 6.2.1 Hardware

Sælger er ikke ansvarlig for mangler ved hardware.
 - 6.2.2 Softwareløsninger

Ved levering af integration, tredjepartsprodukter eller andre løsninger, hvor Sælger er bindeled, er Sælger uden ansvar for evt. mangler, som ikke direkte skyldes Sælgers forhold. Hvor det er nødvendigt at udskifte tredjepartsprodukter, eller andre løsninger, hvor Sælger er bindeled, fakturerer Sælger Køber et rimeligt honorar.
- 6.3 Service Level Agreement (SLA)
 - 6.3.1 Sælger skal gøre softwaren tilgængelig for kunden gennem en sikker Netportal. Kunden skal have adgang til softwaren i servicetiden, (06:00-24:00) 7 dage om ugen, 365 dage per år, med forbehold for planlagte vedligeholdelsesperioder.
 - 6.3.2 Ved integrationer til andre systemer (tredjepart) forudsættes det, at kunden tager ansvar for, at tredjepart sikrer tilstrækkelige ressourcer, kontaktperson, dokumentation og nødvendige adgang til testsystem.
 - 6.3.3 Brugerkonti

Leverandøren skal give kunden de nødvendige brugerkonti for at få adgang til og bruge softwaren. Kunden er ansvarlig for at opretholde fortroligheden af sine brugerkonti og sikre adgangskoder.
 - 6.3.4 Vedligehold og Support

Support omfatter løsning via telefon og remote opkobling indenfor Sælgers almindelige åbningstider, pt. hverdage fra 8-16. Support påbegyndes indenfor rimelig tid efter at Sælger har fået de fornødne oplysninger fra Køber til at kunne identificere problemstilling og sædvanligvis indenfor 8 timer iht. Vitecs normale åbningstid dog må der i ferieperioder påregnes yderligere reaktionstid. Support forudsætter, at Køber stiller fornødent systemer til rådighed. Herudover stiller Køber kontaktperson til rådighed under supportudøvelsen, der har grundlæggende erfaring med og viden om Købers samlede IT-systemer

7. Betaling

- 7.1 Betaling skal ske i henhold til de aftalte betalingsbetingelser. Hvis andet ikke er aftalt skal betaling ske netto 8 dage.
- 7.2 Renter påløber fra forfaldsdagen med morarente på 1,5% pr. påbegyndt måned.
- 7.3 I tilfælde af at Købers betalingsevne svækkes, forbeholder Sælger sig retten til, til enhver tid, at ændre betalingsbetingelserne og/eller tilbageholde leveringer.
- 7.4 Hvis Køber ikke betaler rettidigt, er Sælger berettiget til straks at tilbageholde sine ydelser, herunder men ikke begrænset til at lukke Købers adgang til softwareløsninger og support.
- 7.5 Ethvert af Sælgers koncernselskaber er berettiget til at modregne egne krav mod Køber i alle Købers krav mod ethvert af Sælgers koncernselskaber.
- 7.6 Køber er ikke berettiget til at tilbageholde hele eller dele af købesummen på grund af modfordringer af nogen art.
- 7.7 Hvis en levering udskydes på grund af Købers forhold, skal Køber foretage betaling til Sælger, som hvis levering var sket til aftalt tid, medmindre Sælger skriftligt meddeler Køber andet.
- 7.8 Reklamationer berettiger ikke Køber til at tilbageholde betaling for levering.

8. Levering

- 8.1 Produkter leveres Ex. Works Sælgers hjemsted.
- 8.2 Hvor der ikke er aftalt en leveringstid, skal Sælger levere produkter og Serviceydelser inden rimelig tid, regnet tidligst fra det tidspunkt, hvor Sælger har modtaget de nødvendige oplysninger fra Køber.
- 8.3 Hvis Sælger ikke leverer indenfor en angivet leveringsdato, er Køber berettiget til skriftligt at fastsætte en rimelig, sidste frist for levering på minimum 5 (fem) arbejdsdage. Hvis levering ikke er sket indenfor den af Køber fastsatte frist, er Køber berettiget til ved skriftlig meddelelse til Sælger at ophæve den pågældende leverance eller delleverance. Køber er ikke berettiget til at kræve erstatning for forsinkelse.
- 8.4 Hvis forsinkelsen ved levering skyldes, at Sælger er i en situation, som angives i pkt. 12 "Force majeure", udskydes leveringstiden, så længe en sådan situation varer.

9. Undersøgelles- og reklamationspligt

- 9.1 Ved modtagelse af Produkter skal Køber straks foretage en sådan undersøgelse af de solgte Produkter, som ordentlig forretningsbrug kræver. Hvis

leverancen er utilstrækkelig eller mangelfuld, skal Køber straks herefter reklamere til Sælger.

- 9.2 Ved modtagelse af Serviceydelser skal Køber straks reklamere til Sælger, hvor den modtagne Serviceydelse er utilstrækkelig eller mangelfuld.
- 9.3 Hvis Køber senere bliver bekendt med mangler ved Produkter eller Serviceydelser, der trods omhyggelig undersøgelse ikke kunne konstateres ved leveringen, skal Køber straks efter konstateringen af forholdet reklamere til Sælger.
- 9.4 Køber skal uagtet pkt. 9.3 i alle tilfælde senest 6 (seks) måneder efter levering påberåbe sig en mangel.
- 9.5 Reklamerer Køber ikke straks, fortaber Køber retten til at fremsætte krav mod Sælger for den pågældende mangel eller utilstrækkelighed.

10. Mangelsansvar

- 10.1 Foreligger der en berettiget og rettidig reklamation i henhold til disse Salgs- og leveringsbetingelser, skal Sælger efter Sælgers eget valg foretage udbedring af manglen ved enten udskiftning eller afhjælpning. Udbedringen skal arrangeres uden ugrundet ophold og skal gennemføres inden rimelig tid.
- 10.2 Køber skal bære meromkostninger, som Sælger påføres ved udbedring af mangler som følge af, at udbedring skal foretages på et andet sted end leveringsstedet. Hvis Købers reklamation viser sig at være uberettiget, skal Køber kompensere ethvert foretaget arbejde eller levering udført af Sælger og andre omkostninger afholdt af Sælger i forbindelse med udbedringsforsøget.
- 10.3 Hvis Sælger ikke inden rimelig tid opfylder sine udbedringsforpligtelser, er Køber berettiget til skriftligt at fastsætte en rimelig, sidste frist for udbedring på minimum 10 (ti) arbejdsdage. I det omfang udbedring ikke er sket inden udløbet af denne frist, kan Køber kræve forholdsmæssigt afslag eller hvis manglen er så væsentlig, at den vil fratage Køber udbyttet af aftalen ophæve den del af aftalen omhandlende den del af leverancen, som følge af manglen ikke kan bruges til det tildelte formål for parterne.
- 10.4 Erstatningen kan ikke overstige det Køber har betalt Sælger for den mangelfulde leverance
- 10.5 Sælgers mangelsansvar gælder i 12 (tolv) måneder fra leveringsdatoen.

11. Ansvarsbegrænsning

- 11.1 Hvor Sælger er erstatningsansvarlig, hæfter Sælger alene for dokumenterede direkte tab. Sælger er ikke ansvarlig for indirekte tab, herunder men ikke begrænset til tab af data, tab af ordre og omsætningstab. Sælgers ansvar for tab eller skade, der måtte udspringe af eller være i forlængelse af en aftale, der reguleres af disse Salgs- og leveringsbetingelser, skal under alle omstændigheder være begrænset til det totale beløb, som Sælger har faktureret til Køber for den pågældende aftale de seneste 6 måneder.

12. Force majeure

- 12.1 Følgende omstændigheder medfører ansvarsfrihed, hvis de forhindrer Sælgers opfyldelse af aftalen eller gør opfyldelsen urimelig byrdefuld for Sælger: cyberkriminalitet, strejker, lock-out, svigtende forsyninger af råmateriale og reservedele, beskadigelse, arbejdskonflikt, så som brand, krig, terrorisme, mobilisering, beslaglæggelse, almindelig vareknaphed, restriktioner som følge af indgreb fra EU-myndighederne eller andre myndigheder, offentlige forskrifter, pandemier, død eller pludselig sygdom hos nøglemedarbejdere, samt mangler ved eller forsinkelse af leverancer fra underleverandør, som skyldes nogle af de i dette punkt nævnte omstændigheder og enhver anden omstændighed, som er udenfor Sælgers rimelige kontrol.
- 12.2 Hvis aftalens opfyldelse hindres i mere end 6 (seks) måneder pga. omstændigheder som nævnt i pkt. 12.1, er parterne berettigede til erstatningsfrit at annullere den ikke opfyldte del af aftalen.
- 12.3 Der påhviler både Sælger såvel som Køber pligt til uden ugrundet ophold at underrette den anden part, såfremt der indtræffer omstændigheder i henhold til pkt. 12.1.

13. Produktansvar

- 13.1 Produktansvar fraskrives inter partes i videst mulige omfang.

14. Særlige tilladelser

- 14.1 Eksport og reeksport af leverancer kan kræve eksportlicens. Det er Købers ansvar og risiko at indhente nødvendig licens.
- 14.2 Brug af leverancer kan kræve særlig tilladelse eller offentlig godkendelse. Det er Købers ansvar og risiko at indhente nødvendig tilladelse og/eller godkendelse.

15. Hemmeligholdelse

- 15.1 Oplysninger vedrørende vilkår for parternes samhandel, som fremgår af blandt andet tilbud, aftalegrundlag og korrespondance mellem parterne skal anses for fortrolige oplysninger. Køber er forpligtet til at hemmeligholde sådanne oplysninger, medmindre parterne aftaler andet, eller oplysningerne uden købers direkte eller indirekte mellemkomst på anden vis er kommet offentligheden til kundskab. Sælger er berettiget til at sanktionere brud på hemmeligholdesklausulen med konventionalbod på kr. 100.000 pr. overtrædelse, og for opretholdelse af en overtrædelse pr. påbegyndt uge.

16. Databeskyttelse (GDPR)

- 16.1 Til brug for Sælgers opfyldelse sine forpligtelser overfor Køber, behandler Sælger personoplysninger. De behandlede personoplysninger omfatter primært kontaktoplysninger på fysiske personer med tilknytning til Køber. Sælger har etableret tilstrækkelige tekniske og organisatoriske foranstaltninger for beskyttelse af behandlede personoplysninger. Oplysningerne behandles så længe forretningsforholdet består og i en rimelig periode herefter. For yderligere oplysninger om Sælgers behandling af personoplysninger henvises til Sælgers privatlivspolitik, der kan tilgås via <https://www.vitec-facilitysystems.com/diverse/privatlivspolitik-for-vitec-facility-systems/>

17. Ugyldighed

- 17.1 I tilfælde af, at en eller flere bestemmelser i disse salgs- og leveringsbetingelser kendes ugyldige, ulovlige eller uigennemførlige, skal ingen af de øvrige bestemmelsers gyldighed, lovlighed eller gennemførlighed påvirkes eller forringes deraf. De evt. ugyldige vilkår skal erstattes af gyldige vilkår, der i videst muligt omfang opretholder samme retsvirkning mellem parterne.

18. Lovvalg og værneting

- 18.1 Køber såvel som Sælger er forpligtet til at søge enhver uoverensstemmelse løst i mindelighed.
- 18.2 Enhver uoverensstemmelse mellem parterne i anledning af aftalen og relaterede forhold, skal afgøres efter dansk ret.
- 18.3 Tvister, der ikke kan løses i mindelighed, skal anlægges ved Retten i København.