

AddPro Danmark A/S
Generelle salgs- og leveringsbetingelser
Produkter, Services og Support

Disse almindelige betingelser er gældende for alle ydelser herunder produkter, tjenester og support fra AddPro Danmark ("AddPro"). Betingelserne er et bilag til det af parterne indgåede aftaledokument.

Levering af hardware

Levering er sket, når kunden har fået overgivet og accepteret produktet, eller Kunden burde have accepteret dette. Levering sker af lager. Medmindre andet er aftalt, er leveringstiden normalt op til 14 dage. Oplyste leveringstidspunkter er anslåede, medmindre der er indgået specifik aftale om andet.

Betalingsbetingelser & indeksregulering

Alle priser og gebyrer er i danske kroner medmindre andet er angivet.

Alle priser er ekskl. moms, forsendelsesomkostninger, gebyrer og andre eventuelle skatter, told og afgifter, medmindre andet er aftalt.

AddPro har ret til at regulere faste og variable honorarer en gang årligt med den procentuelle stigning i nettoprisindekset pr. den 1. januar. AddPro er yderligere berettiget til at regulere sine priser på løbende ydelser med 3 måneders varsel.

Priserne for produktsupport tilpasses efter producentens aktuelle priser på det tidspunkt, hvor fornyelsen eller den ny tilmeldte support foretages.

AddPro afregner transporttid efter gældende timetakst. Eventuelt øvrige omkostninger til transport, logi og ophold faktureres efter regning.

I det omfang hardware efter aftale leveres straks eller direkte til kunden, er AddPro berettiget til at opkræve et fragtgebyr på DKK 100,00 pr. ordre.

Faktura og betaling

Medmindre andet er aftalt, faktureres løbende ydelser månedligt bagud, abonnementer faktureres dog periodevis forud. Øvrige ydelser faktureres ved levering.

AddPro fremsender faktura til kunden pr. e-mail. Hvis kunden ønsker en fysisk faktura, tillægges fakturaen et gebyr på DKK 50,00.

Fakturaer forfalder til betaling 14 dage efter fremsendelse. Efter forfald er AddPro berettiget til at opkræve morarente med rentelovens til enhver tid gældende sats.

Ejendomsforbehold

AddPro forbeholder sig ejendomsretten til alle ydelser, som kunden har modtaget fra AddPro, indtil kunden har betalt alle udestående vedrørende den pågældende ydelse. Indtil ejendomsretten er endeligt overgået til kunden, skal kunden drage omsorg for det leverede, herunder i forhold til vedligehold og forsikring, og det leverede må ikke ændres, overdrages, pantsættes eller i øvrigt disponeres over.

Underleverandør

AddPro har ret til efter Kundens godkendelse at hyre en underleverandør til opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til det aftalte omfang. I tilfælde af at AddPro ansætter en underleverandør, er AddPro ansvarlig for underleverandørens arbejde som for sit eget

Arbejdstid

AddPros almindelige arbejdstid er mandag til torsdag 8.00-16.00, fredage 8:00-15:30. Helligdage, juleaftensdag og nytårsaftensdag er dog undtaget.

Fortrolighed & Tavshedspligt

Parterne træffer de nødvendige foranstaltninger for at overholde Parternes sikkerheds- og fortrolighedsbestemmelser.

Såvel Kunden som AddPro samt disses medarbejdere, skal fortroligholde enhver oplysning om den anden parts forhold og interne oplysninger, som parterne gennem AddPros ydelser til kunden bliver bekendt med. Denne tilslutning er gældende i kontraktperioden og med en periode på 36 måneder efter aftalen er sluttet. Tavshedspligten gælder ikke for oplysninger som kan anses for at være alment kendt.

Persondata

Hver Part er alene ansvarlig for den behandling af personoplysninger, der finder sted i forbindelse med Kundens køb af produkter (dvs. produkt, licens eller certifikat). Behandling af personoplysninger knyttet til køb af et produkt falder således uden for denne aftale. I det omfang AddPro inden for rammerne af den af Parterne indgåede aftale yder ydelser og/eller support til Kunden, kan AddPro behandle personoplysninger på vegne af Kunden. Parterne er således enige om, at Kunden er Dataansvarlig og AddPro er Databehandler for de persondata, der behandles i forbindelse med AddPros udførelse af ydelserne, og når persondata behandles på vegne af Kunden. Når AddPro behandler personoplysninger på vegne af Kunden, i dennes egenskab af Databehandler, gælder vilkårene i den af parterne aftalte databehandleraftale. Medmindre andet aftales, anvendes AddPros standard databehandleraftale.

Misligholdelse

Såfremt AddPro måtte misligholde sine forpligtelser væsentligt, og dette ikke er afhjulpet senest 30 dage efter modtagelse af skriftligt påkrav herom, er kunden berettiget til at ophæve den pågældende aftale. Hvis kunden misligholder sine forpligtelser og ikke afhjælper dette inden 7 dage efter AddPros skriftlige påkrav herom, kan AddPro ophæve aftalen. Aftaler om løbende ydelser kan alene ophæves for fremtiden.

Fravigelse

Fravigelse kan alene ske, såfremt parterne har indgået skriftlig aftale herom. Såfremt der under de særlige afsnit; Maskinel, Software/Licenser eller i de særlige betingelser for Support eller Konsulent ydelser fremgår betingelser, som afviger fra de Generelle salgs- og leveringsbetingelser, har de særlige betingelser forrang i forhold til den konkrete relevante ydelse.

Ansvar

AddPro er forpligtet til at afhjælpe fejl i leverancen uden urimeligt ophold, såfremt dette ikke svarer til det aftalte omfang. AddPros ansvar dækker ikke fejl forårsaget af Kundens forkerte brug af den leverede ydelse eller produkt. AddPro er heller ikke ansvarlig for fejl forårsaget af virus eller andre eksterne angreb. AddPro kan ikke holdes ansvarlig for sådanne ting, som ligger uden for AddPros kontrol, og som AddPro ikke direkte kan påvirke.

Desuden er en part med nedenstående begrænsninger ansvarlig for skade, som der er forvoldt ved uagtsomhed. Erstatningsansvaret er begrænset til et aftalt beløb. I mangel af en sådan aftale er

erstatningsansvaret begrænset til 15 % af den samlede værdi af det aftalte omfang. Gældende aftaler, der løber over en længere periode, skal en sådan kontraktværdi være begrænset til én årlig værdi.

Parterne er ikke ansvarlige for tabt avance eller anden indirekte skade. En part er heller ikke ansvarlig for den anden parts eventuelle ansvarsforpligtelser over for tredjemand. En part skal fremsætte et krav i henhold til dette afsnit senest 30 dage fra det tidspunkt, hvor parten har markeret eller fjernet grundlaget for kravet. Kravet skal være skriftligt.

Begrænsningen af en parts erstatningsansvar gælder ikke i tilfælde, hvor skaden er opstået som følge af forsæt eller grov uagtsomhed. Supportservicen omfatter ikke service for fejl forårsaget af ydre årsager såsom strømafbrydelser, spændingsfejl, fejl i klimaanlæg, fugt, forkerte ind-/udgangssignaler til udstyr, forkert håndtering af Kunden eller andre lignende hændelser. Ydermere omfatter supportydelsen ikke konsulentstøtte til installation, opgradering eller konfiguration af software samt arbejde, der ikke direkte kan relateres til produkt- eller softwarefejl. For defekter, der konstateres ved udstyr, og som ikke er omfattet af denne aftale, er AddPro berettiget til erstatning for meromkostninger og arbejdstimer efter gældende takst.

Kundens ansvar

Alene Kunden er ansvarlig for lovligheden af Kundens systemer og data, herunder Kundens immaterielle rettigheder til disse og ret til at anvende data.

Backup & Data

Kunden er ansvarlig for, at der til enhver tid forefindes valid backup af Kundens data og software, når AddPro skal arbejde med Kundens systemer.

Forudsat kunden har tegnet supportabonnement, tilbyder AddPro uden beregning at opbevare backup af Kundens software og tilpasninger på AddPros serverer. Kunden er selv ansvarlig for at levere kopi af software og tilpasninger til AddPro, hvilket kan ske løbende, dog maksimalt én gang månedligt.

Efter aftale kan AddPro opsætte backup af Kundens data til et eksternt datacenter. Kunden er, medmindre andet særligt aftales, selv ansvarlig for at kontrollere backuppenes gennemførelse og validitet.

Såfremt AddPro skal assistere Kunden med at foretage backups, er sådant arbejde en konsulentydelse, der afregnes pr. time til gældende timepris efter regning.

Supporttid

Supportperioden løber pr. produkt. Opsigelse af støtte, pr. produkt, skal ske senest 3 måneder før støtteperiodens udløb. Er opsigelse ikke sket inden for den fastsatte tid, forlænges støtteperioden automatisk i perioder på tolv (12) måneder med samme betingelser for opsigelse som tidligere anført. Opsigelse skal ske skriftligt.

Ophør

Denne aftale, med undtagelse af støtteperioden angivet under "Supporttid" i denne aftale, er gyldig indtil videre, medmindre andet specifikt er aftalt mellem parterne og skal gælde, indtil en af parterne opsiger aftalen i overensstemmelse med parternes særlige aftale eller i overensstemmelse med nedenfor i dette punkt "Ophør".

En part har ret til at hæve Aftalen til øjeblikkelig opsigelse, hvis den anden part har standset sine betalinger, indledt forhandlinger om en offentlig aftale, erklæret konkurs eller i øvrigt med rimelighed kan antages ikke

at være i stand til lovligt at opfylde Aftalen. For en sådan opsigelse skal den anden part dog have mulighed for at stille betryggende sikkerhed inden for to (2) uger.

En part har desuden ret til skriftligt at opsiges aftalen med det samme og uden ansvar for øjeblikkelig opsigelse, såfremt den anden part misligholder væsentlige kontraktvilkår og trods skriftlig meddelelse ikke har foretaget en berigtigelse inden 30 dage efter modtagelsen af nævnte meddelelse. Opsigelse i henhold til dette afsnit påvirker ikke Partens ret til at håndhæve andre sanktioner i forbindelse med kontraktbrud, såsom et erstatningskrav.

I alle tilfælde af opsigelse af aftalen, skal AddPro bistå med overførsel af data, dokumentation og i øvrigt arbejde for at minimere skaden for Kunden. AddPro er berettiget til et rimeligt vederlag for sådant arbejde. Parterne er enige om, at AddPro ved Aftalens ophør også skal bringe den persondatabelandling, som AddPro i sin egenskab af Databehandler måtte udføre i forbindelse med AddPros udførelse af de ydelser, der leveres til Kunden i henhold til denne Aftale.

Installation

Det af kunden fra AddPros anskaffede maskinel opsættes og installeres efter aftale hos kunden. Sådant arbejde er en konsulentydelse, der afregnes efter gældende timepris i overensstemmelse med Parternes aftalegrundlag. Kunden skal for egen regning forinden det aftalte leveringstidspunkt klargøre lokaler og tekniske installationer efter AddPros anvisninger. Levering og installation sker, medmindre andet særligt aftales, indenfor AddPros almindelige arbejdstid.

Gentagelse af installation

Efter eventuel ombygning/reparation af maskinel, opsætter og installerer AddPro efter aftale og mod vederlag dette hos Kunden. Sådant arbejde er en konsulentydelse.

Implementering & Levering

Parterne skal gennemføre aftalte forberedelser og andre, i henhold til AddPro, nødvendige anvisninger om forberedelser. Sådanne instruktioner og aftaler skal gives af Parten i god tid før udførelsen. Parterne er forpligtet til uden ophold at give parten oplysninger, der kan være relevante for opfyldelsen af det aftalte omfang.

Parterne forpligter sig til at afsætte ressourcer i det omfang, det er nødvendigt for opfyldelsen af det aftalte omfang. Parterne forpligter sig endvidere til at udføre det aftalte omfang med nøjagtighed, professionalisme og på en professionel måde.

Den aftalte leveringsdato er den dag, hvor udførelsen skal opfylde, det aftalte omfang. Hvis leveringsdagen vedrører produkter, anses disse for leveret, når levering er ankommet til kundens angivne adresse. Såfremt produkterne afhentes af Kunden, skal disse anses for leveret ved aflevering fra AddPro. Risikoen for leverancen påhviler Kunden, når levering som ovenfor har fundet sted.

Såfremt designet ikke opfylder det aftalte omfang, skal AddPro afhjælpe dette uden unødigt ophold. Hvis AddPro ikke kan opfylde det aftalte omfang gennem afhjælpning, skal AddPro i så fald foreslå Kunden alternativer i overensstemmelse med det aftalte omfang. Kunden skal derved godkende et sådant alternativ i tilfælde af, at de opfylder det aftalte omfang.

Hver af parterne har ret til at hæve aftalen, såfremt en leveringsforsinkelse varer længere end 90 dage fra den lovede leveringsdato. Såfremt der aftales en ny dato for leveringsdato, regnes eventuel leveringsforsinkelse fra denne nye dato. En sådan aftale skal godkendes skriftligt og bekræftes af Kunden.

Tilpasninger & Udvikling

I det omfang AddPro udvikler moduler eller foretager tilpasning af software, hvortil Kunden har brugsrettigheder, sker dette som en konsulentydelse.

Software & Licenser

Nedenstående betingelser finder anvendelse i tillæg til de almindelige betingelser, hvor AddPro leverer licenser til softwareydelser til Kunden.

Microsoft SPLA/CSP licensleje

Ved leje af Microsoft SPLA/CSP-licenser er Kunden underlagt nedenstående betingelser. Kunden må ikke fjerne, ændre eller tilsløre copyright, varemærker eller andre ejendomsretlige meddelelser, der vises på softwareprodukterne eller som vises under brugen af softwareprodukterne.

Kunden må ikke decompilere, reverse engineer, eller demontere softwaren undtagen og kun i det omfang en sådan aktivitet udtrykkeligt er tilladt af gældende lovgivning. Microsoft og AddPro fraskriver sig, i det omfang det er tilladt af gældende lovgivning, alle garantier og ethvert ansvar for eventuelle skader, direkte som indirekte, eller følgeskader som følge af anvendelse af softwareprodukterne.

Support af softwareprodukterne leveres af AddPro og/eller tredjepart - ikke af Microsoft. I tilfælde af, at Microsoft forhøjer priserne på licenser lejet via SPLA/CSP, forbeholder AddPro sig retten til over for Kunden at forhøje priserne tilsvarende. Såfremt licensreglerne for software lejet via SPLA/CSP ændres og dette resulterer i en ændring af de licenser som Kunden lejer, må AddPro efter forudgående information til Kunden regulere disse.

Softwarelicenser

Det er alene Kundens ansvar, at der er indkøbt eller lejet tilstrækkelige og gyldige licenser til systemer og software, der anvendes eller installeres af Kunden, ligesom omkostningerne i forbindelse hermed påhviler Kunden. Dette gælder såvel etablerings- som driftsomkostninger. Alle softwarelicenser (eksklusive eventuelle lejede licenser via SPLA/CSP) er til enhver tid Kundens ejendom. Det er Kundens pligt at efterleve de licensforpligtigelser som softwareproducenterne foreskriver.

I forbindelse med implementering af en løsning med Kundens egne licenser, skal Kunden stille installationsmedier samt licensnøgler til rådighed for AddPro. Kunden er endvidere forpligtet til at sørge for, at AddPro vederlagsfrit er berettiget til at anvende det software, som Kunden i medfør af kontrakten stiller til rådighed for AddPro, med henblik på opfyldelse af kontrakten. Såfremt AddPro i tilfælde af en License Audit bliver holdt økonomisk ansvarlig for Kundens utilstrækkelige licensering, forbeholder AddPro sig retten til at fakturere Kunden for AddPros udgifter hermed.

Såfremt der lejes licenser via SPLA/CSP er der kun brugsret til programmerne så længe de lejes, og ved opsigelse af aftale skal softwaren afinstalleres. Kunden forpligter sig til at leje en tilstrækkelig mængde licenser og AddPro forbeholder sig ret til, uden varsel, at justere antallet af lejede licenser i henhold til det reelle forbrug.

Der kan til hostede løsninger ikke anvendes OEM licenser.

Rettigheder

Kunden opnår brugerrettigheder til softwareydelser som beskrevet i licensen. Alle ophavsrettigheder forbliver hos rettighedshaveren.

En part, der leverer materiale til udførelsen af denne aftale, er ansvarlig for at sikre, at sådant materiale er dækket af de påkrævede rettigheder. AddPro er forpligtet til at forsvare Kunden for egen regning, hvis der rejses krav mod denne vedrørende krænkelse af immaterielle rettigheder og brugen heraf i Danmark. Forpligtelsen gælder også for et andet land, hvis en sådan aftale er indgået. AddPros forpligtelse gælder kun i tilfælde af, at overtrædelsen kan henføres til AddPros arbejde og materialer.

Endvidere gælder AddPros forpligtelse, forudsat at Kunden skriftligt har meddelt AddPro disse krav inden for rimelig tid.

Reklamation, Fejl & Mangler

Oplysninger om tilbudte eller købte varers kapacitet, dimensioner samt øvrige data kan variere fra det leverede. Sådanne afvigelser er ikke at anse for mangler. Såfremt et produkt er udgået eller ikke længere kan leveres, vil et tilsvarende eller bedre produkt blive leveret.

Kunden er forpligtet til ved levering at kontrollere det leverede, og hvis varen lider af en mangel, skal Kunden på skrift reklamere omgående. Mangelkrav skal være gjort gældende inden for en frist på 12 måneder fra leveringstidspunktet. Efter udløbet af denne reklamationsfrist er eventuelle mangelindevisninger bortfaldet.

Ved afhjælpning af evt. fabrikationsfejl, er det fabrikanten og eller distributøren af den enkelte enheds garantibestemmelser og regler gældende. I det omfang kunden ikke er i besiddelse af fabrikantens eller importørens betingelser, kan disse udleveres efter påkrav. Kunden indtræder i AddPros rettigheder over for fabrikant og distributør, men kan ikke gøre krav gældende overfor AddPro.

Ved fejl på lagringsenheder så som diske, backupbånd eller lignende, omfatter garantien kun den fysiske enhed og ikke de data der ligger på enheden. Reetablering af data, kan efter aftale udføres på Kundens foranledning og regning til gældende konsulent timepris.

Softwareprodukter er ikke omfattet af de nævnte betingelser, idet softwareleverandørens licensaftaler vil være gældende i disse tilfælde. AddPro formidler dog gerne Kundens krav til licensgiver i overensstemmelse med licensaftalen.

Såfremt software leveres på fysiske medier, yder AddPro garanti på sådanne i tre måneder fra fakturadato. Ved eventuelle fejl på mediet ombyttes dette vederlagsfrit.

Erstatningsansvar

Parterne er ansvarlige over for hinanden efter dansk rets almindelige regler med nedenstående begrænsninger.

AddPro kan aldrig gøres ansvarlig for kundens indirekte tab, herunder, men ikke begrænset til, tab for følgeskade, driftstab, avancetab eller tab af data.

AddPros erstatningsansvar overfor kunden er altid begrænset til et beløb svarende til det af Kunden til AddPro betalte for den ydelse, der giver anledning til erstatningskravet. For AddPros løbende ydelser dog maksimalt et beløb svarende til, hvad Kunden har betalt for ydelsen inden for de seneste 6 måneder forud for kravets opståen. AddPros samlede erstatningsansvar over for kunden kan dog aldrig overstige DKK 150.000.

De ovenstående begrænsninger gælder tillige produktansvar i det omfang, præceptiv lovgivning ikke er til hinder herfor.

Twister

Enhver tvist vedrørende fortolkningen og anvendelsen af denne aftale og sammenhængende retsforhold mellem parterne skal søges løst i mindelighed. Kan en tvist ikke løses i mindelighed, skal sådan afgøres efter dansk ret ved retten i Glostrup, Danmark.

Force Majeure

AddPro kan ikke gøres ansvarlig for forhold, der skyldes, hvad der må betegnes som force majeure; herunder men ikke begrænset til: Terror, strejke, naturkatastrofer, følger af epidemi, import- og eksportrestriktioner, svigt i offentligt tilgængelige dataanlæg og kommunikationssystemer, sygdom eller død hos nøglemedarbejdere samt force majeure hos underleverandører.

Overdragelse

En part har ret til at overføre denne aftale, inklusive dens bilag, til et andet selskab inden for koncernen, som Parten er en del af, hvis ikke den anden part kan påvise objektive grunde til afslaget. Herunder er AddPro berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser over for kunden til tredjemand uden Kundens samtykke.

Definitioner

Ved skriftlig menes et dokument, der er underskrevet og formidles pr. brev eller elektronisk post med signatur.