

Generelle salgs- og leveringsbetingelser for salg af Produkter, Serviceaftaler og/eller Konsulentytelser til wingmen solutions A/S' kunder

gældende fra 25. maj 2018

1. Anvendelse

Disse generelle salgs- og leveringsbetingelser ("Betingelser") finder anvendelse ved ethvert salg fra wingmen solutions A/S, CVR-nummer 36440228 ("Sælger") af produkter, herunder også hardware, software, konsulentytelser, serviceaftaler og/eller beredskabsaftaler ("Produkter") til kunder ("Køber").

2. Aftalegrundlag

- 2.1 Betingelserne udgør sammen med Sælgers tilbud, ordrebekræftelser samt eventuelle skriftlige aftale, som regulerer forholdet mellem Sælger og Køber, det samlede aftalegrundlag for Sælgers salg og levering af Produkter til Køber ("Aftalen").
- 2.2 Købers eventuelle indkøbsbetingelser trykt på ordrer eller på anden måde meddelt til Sælger udgør **ikke** en del af Aftalen, medmindre Sælgers udtrykkelige accept hertil foreligger.
- 2.3 Fravigelser af Betingelserne skal være angivet skriftligt og udtrykkeligt af Sælger i tilbud, ordrebekræftelse eller af Aftalen.
- 2.4 Såfremt der ikke foreligger en aftale, der regulerer forholdet mellem Sælger og Køber, reguleres leveringen af Produkter alene af nærværende Betingelser.
- 2.5 Ændringer af og tillæg til Aftalen er alene gældende, såfremt parterne skriftligt aftaler dem.

3. Ordre, tilbud, accept og ordrebekræftelser

- 3.1 Tilbud. Tilbud er alene bindende for Sælger, såfremt det skriftligt accepteres af Køber inden for 7 arbejdsdage fra dateringen af Sælgers tilbud, medmindre andet skriftligt er angivet i tilbuddet fra Sælger. Såfremt Køber ikke accepterer tilbuddet skriftligt inden ovenfor nævnte frist, er Sælger berettiget til at sælge det tilbudte Produkt til anden side.
- 3.2 Ordrebekræftelser. Sælger tilstræber at sende bekræftelse på eller afslag af en ordre på produkter til Køber skriftligt senest 7 arbejdsdage efter modtagelse af ordren. Bekræftelser og afslag af ordrer skal være skriftlige for at binde Sælger.
- 3.3 Ændring af ordrer - Køber. Køber kan ikke ændre en afgivet ordre, herunder foretage ændring af specifikation, mængde og leveringstidspunkt, uden Sælgers skriftlige samtykke.
- 3.4 Omkostninger. Såfremt Sælger samtykker til eventuelle ændringer foretaget af Køber, skal Køber dække de omkostninger, der er forbundet hermed for Sælgeren.
- 3.5 Ændring af ordrer - Sælger. Hvis den af Sælger fremsendte ordrebekræftelse skulle afvige fra Købers ordre (eksempelvis ved tillæg, indskrænkninger eller forbehold), er Køber forpligtet til inden 7 arbejdsdage fra ordrebekræftelsens modtagelse at give skriftlig meddelelse til Sælger, hvis Køber ikke kan acceptere fravigelserne fra Købers ordre. I modsat fald vil den af Sælger tilrettede ordrebekræftelse samt nærværende Betingelser finde anvendelse.
- 3.6 Returret. Sælger yder ingen returret til Køber, medmindre dette er skriftligt og udtrykkeligt aftalt forudgående mellem parterne. Endvidere gælder, at retursendinger skal være i ubrudt og ubeskadiget original emballage. Sælger forbeholder sig ret til ved kreditering at foretage fradrag af et returneringsgebyr på 15 % af fakturaværdien.

4. Hardware, Software mv.

- 4.1 Software. Softwaren består af operativsystemer, middleware- eller tilpasningsprogrammer, applikationer eller anden software, der er udgivet eller givet i licens af Sælger eller tredjemand ("Software").
- 4.2 Software. Køber får en ikke-eksklusiv brugsret til Software indeholdt i Produktet på de vilkår, som er angivet i den licensaftale, der medfølger Produktet.
- 4.3 Software. Sælger bevarer ejendomsrettigheder og andre rettigheder, herunder ophavs- og varemærkerettigheder samt andre immaterielle rettigheder til det licenserede Software samt andre versioner, moduler, opgraderinger, dokumentation, rettelser, bug fixes, opdateringer, afledte værker eller andre modifikationer til Softwaren. Køber opnår således ikke ejendomsret til de leverede eksemplarer af Softwaren.
- 4.4 Software. Programmet må hverken kopieres eller modificeres, bortset fra nødvendig sikkerhedskopiering, og Softwaren må kun anvendes på det leverede udstyr. Køber kan alene benytte sikkerhedskopier, hvis den originale, medleverede version er gået endegyldigt tabt.
- 4.5 Software. Købers brugsret til Softwaren er undergivet de for Softwaren til enhver tid gældende licensvilkår. Hvis der skulle være uoverensstemmelse mellem nærværende betingelser og licensvilkårene, vil licensvilkårene have forrang.

- 4.6 Software. Overdragelse til tredjemand af den ikke-eksklusive brugsret til programmet og dokumentation må alene ske som led i en samlet overdragelse af udstyr, programmet og dokumentation og alene i overensstemmelse med de for det pågældende Software gældende licensvilkår. Videreoverdragelse af programmet eller dokumentation til tredjemand må ikke ske uden Sælgers' skriftlige tilladelse hertil.
- 4.7 Software. Såfremt de respektive leverandører afgiver en garanti for Software, videreføres denne garanti over for Køber i samme omfang, som Sælger kan rejse krav over for leverandørerne. Derudover kan Sælger ikke gøres ansvarlig for fejl eller mangler i leveret Software.
- 4.8 Software. Såfremt parterne har aftalt, at Sælger eller Sælgers leverandører skal foretage løbende vedligeholdelse af den leverede Software, er de nærmere vilkår herfor fastlagt i en særskilt aftale.
- 4.9 Software. Dokumentation medfølger kun i det omfang, denne medfølger uden særskilt betaling fra den respektive leverandør.
- 4.10 Hardware og Software. Såfremt der mellem parterne er truffet aftale om, at installation og/eller idriftsætning, vil Sælger installere det leverede inden for Sælgers normale Arbejdstid, medmindre andet skriftligt og udtrykkeligt er aftalt mellem parterne. Køber er forpligtet til at sikre, at der er etableret en fuld og sikker backup, inden installationen går i gang.
- 4.11 Hardware og Software. Køber har endvidere ansvaret for, at Sælger får fri, sikker og uhindret adgang til Købers system således at installationsarbejdet kan gennemføres uhindret fra Sælgers side. Samtidig indestår kunden for, at alle arbejdsmiljøkrav og lignende lovgivningsmæssige krav overholdes, ligesom Køber i fornødent omfang vederlagsfrit stiller kvalificeret personale, maskintid og telefon til rådighed for Sælger i forbindelse med udførelsen af arbejdet.

5. Konsulentydelse

- 5.1 Konsulentydelse. Konsulentydelse består af konsulenter med nærmere specificerede kompetencer, der bliver stillet til rådighed for Køber efter nærmere aftale ("Konsulentaftale").
- 5.2 Hvis Konsulentaftale indgås med Køber, sikrer Sælger, at de konsulenter, som stilles til rådighed for Køber, opfylder de kvalifikationskrav, der fremgår af Konsulentaftalen, såvel som konsulenterne også vil opfylde øvrige relevante, generelle kvalifikationskrav.
- 5.3 Sælger stiller de i Konsulentaftalen nærmere specificerede konsulenter til rådighed for Køber inden for normal arbejdstid mandag til torsdag fra kl. 08.30 til kl. 16.30 og fredag fra kl. 08.30 til kl. 16.00 ("Arbejdstid") i den periode, som fremgår af Konsulentaftalen.
- 5.4 Det er Købers opgave at instruere de pågældende ressourcer og udføre projektledelse overfor konsulenterne samt gennemføre kvalitetssikring ift. de specificerede opgaver i det omfang, Køber skulle mene, at dette er relevant. Sælger er i forlængelse heraf ikke ansvarlig for det arbejde, konsulenterne udfører for Køber.
- 5.5 I det indbyrdes forhold mellem Sælger og Køber vil alle rettigheder til de frembringelser, der opstår som følge af konsulenternes indsats, i videst mulige omfang tilhøre Køber, idet Sælger dog er berettiget til at udnytte de generelle erfaringsindvendinger, som opstår i tilknytning til konsulenternes virke.
- 5.6 Køber garanterer, at hverken Sælger eller konsulenterne pådrages noget ansvar overfor tredjemand eller offentlige myndigheder som følge af Købers instrukser. Derudover garanterer Køber, at konsulenterne ikke instrueres i strid med lov og ærbarhed, og Køber garanterer at friholde Sælger for ethvert krav rejst overfor Sælger og/eller en eller flere konsulenter baseret på konsulenternes arbejde hos Køber.
- 5.7 Idet konsulenterne er ansat hos Sælger, kan Sælger på et hvilket som helst tidspunkt anmode om, at instrukser afgives overfor Sælger og ikke overfor de enkelte konsulenter. Uanset, om instrukser gives direkte eller via Sælger, er ovenstående garantier mv. stadig gældende fra Købers side.

6. Serviceydelser

- 6.1 Serviceydelse. En serviceydelse er en løbende ydelse reguleret i en aftale ("Serviceaftale"), som Køber erhverver eller aftaler at erhverve af Sælger.
- 6.2 Såfremt det udtrykkeligt er specificeret i Serviceaftalen, vedligeholder Sælger det til Køber hørende udstyr på de adresser, der er angivet i Serviceaftalen. Hvis Køber foretager ændringer og/eller udvidelser i det af Serviceaftalen omfattede udstyr eller af placeringen af dette, skal ændringerne omgående meddeles Sælger.
- 6.3 Sælger yder ikke opetidsgaranti.

7. Købers forpligtelser

- 7.1 Køber skal give Sælger korrekt og fyldestgørende information, som er nødvendig for Sælger' opfyldelse af sine forpligtelser, herunder om Købers specifikke behov, branchemæssige forhold og den påtænkte anvendelse af Produkter og Serviceaftaler.
- 7.2 Sælger indestår for, at leverancerne opfylder generel lovgivning, men Køber er selv ansvarlig for overholdelse af gældende lovgivning og myndighedsforskrifter, herunder at den påtænkte anvendelse af Sælger' leverance er lovlig og opfylder Købers krav til leverancen, og Køber skal informere Sælger herom i nødvendigt og relevant omfang.
- 7.3 Køber skal indhente alle tilladelser og godkendelser fra tredjemand (herunder myndigheder), der er nødvendige for, at Sælger kan opfylde sine forpligtelser, og for at Købers anvendelse af leverancerne er lovlig.

8. Underleverandører

- 8.1 Sælger er berettiget til at anvende underleverandører, herunder at lade sine forpligtelser udføre helt eller delvist af underleverandører.

9. Pris og betaling

- 9.1 Alle priser er eksklusive moms og andre eventuelle afgifter, medmindre andet er udtrykkeligt angivet. Priserne inkluderer ikke fragt eller ekspeditionsgebyr, medmindre dette udtrykkeligt fremgår af Aftalen.
- 9.2 Prisændring. Samtlige angivne priser, herunder i tilbud og ordrebekræftelser sker med forbehold for prisændringer, således at Sælger til og med leveringsdagen er berettiget til at ændre priserne som følge af ændringer i f.eks. indkøbspriser, told, fragt, forsikringssatser eller andre forhold, som ligger uden for Sælgers indflydelse. En sådan regulering af vederlaget træder i kraft fra det tidspunkt, hvor ændring af priserne træder i kraft over for Sælger. Såfremt en angivet pris er baseret på leverancer i anden valuta end danske kroner, er Sælger berettiget til at efterregulere prisen overfor Køber, hvis valutakursen på faktureringsdagspunktet er ændret med mere end 2 % i forhold til dagskursen på tilbuds- eller ordretidspunktet.
- 9.3 Betaling. Betalingen forfalder ved leveringstidspunktet. Betaling skal ske senest netto 14 dage kontant efter levering, medmindre andet skriftligt er aftalt. Betalingen skal ske som effektiv betaling, og der kan således ikke tilbageholdes eller modregnes i betalingen.
- 9.4 Serviceydelse. Fakturering af vedligeholdelsen sker efter tids- og materialeforbrug på baggrund af Sælgers gældende timepriser, medmindre der indgås særlig aftale om Sælgers vederlag for vedligeholdelse af udvidelser og/eller ændringer.
- 9.5 Konsulentydelse. Fakturering sker månedsvis bagud. Rejse og ophold for arbejde udført på ikke-brofaste øer samt uden for Danmark faktureres særskilt efter regning. Såfremt Køber udskyder eller helt afbestiller leverance af konsulentydelse på grund af forhold, som Køber bærer ansvaret for, er Sælger berettiget til at fakturere al allkoeret tid på følgende betingelser:

Aflysningstidspunkt	Fakturering
• Aflysning mindre end 72 timer før aftalt bookning (Se note nedenfor *):	40 %
• Aflysning mindre end 48 timer før aftalt bookning (Se note nedenfor *):	60 %
• Aflysning mindre end 24 timer før aftalt bookning (Se note nedenfor *):	80 %
* Note: Weekend- og helligdagstimer tæller ikke med, medmindre der er tale om arbejde på disse dage	

- 9.6 Regulering. Alle priser for service- og konsulentydelse tillægges hvert år den 1. januar 3 %. Reguleringen har virkning for service- og konsulentydelse, der leveres efter den 1. januar det pågældende år.
- 9.7 Godtgørelse. Såfremt Sælgers omkostninger forøges som følge af Købers forhold, er Køber forpligtet til at betale godtgørelse herfor til Sælger.

10. Forsinket betaling

- 10.1 Rente. Hvis Køber ikke betaler rettidigt af årsager, som Sælger er uden ansvar for, har Sælger krav på 1,5 % rente pr. påbegyndt måned fra forfaldsdagen og indtil betaling sker. Køber er endvidere forpligtet til at betale rykkergebyr på hver udsendt rykker på kr. 100 (op til i alt kr. 300) samt godtgøre enhver omkostning i forbindelse med inkassation og andre udgifter knyttet til inddrivelsen af købesummen. Sælger er samtidig berettiget til uden fremsendelse af rykkerskrivelse at kræve et fast kompensationsbeløb på 310 kr. ekskl. moms til dækning af inddrivelsesomkostninger.
- 10.2 Såfremt vederlaget (inkl. gebyrer og renter) ikke betales rettidigt, kan Sælger hæve Aftalen, hvis Køber ikke har bragt forholdet i orden senest 8 dage efter, at der er fremsat skriftligt påkrav herom.
- 10.3 Ophævelse. Hvis Køber endnu ikke efter 14 dage har betalt det forfaldne beløb, er Sælger efter skriftlig meddelelse til Køber berettiget til at:
- ophæve salget af de Produkter, som den forsinkede betaling vedrører og kræve tilbagelevering af Produkterne fra Køber, såfremt levering har fundet sted,
 - ophæve salget af Produkter, som endnu ikke er leveret til Køber, eller kræve forudbetaling herfor,

- (iii) ophæve den mellem parterne indgåede aftale,
- (iv) foruden rente at kræve erstatning af Køber for det tab, Sælger har lidt, og/eller
- (v) gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende.

11. Ejendomsforbehold

- 11.1 Ejendomsret. Ejendomsretten til de solgte Produkter forbliver hos Sælgeren eller den, til hvem Sælgeren har overdraget sine rettigheder, indtil hele købesummen med renter, omkostninger mv. er fuldt indbetalt af Køber samt øvrige forpligtelser efter købekontrakten og krav hidrørende fra eventuelle installationer, reparationer, tilretninger eller andre foranstaltninger vedrørende det solgte, herunder omkostninger ved eventuel tilbagetagelse er blevet betalt til Sælger.
- 11.2 Tilbagetagelse. Sælger er berettiget til at tage det solgte tilbage, hvis Køber ikke opfylder sine forpligtelser.
- 11.3 Køber er derfor uberettiget til at videregive (herunder sælge), pantsætte, udleje, udlåne, deponere eller på anden lignende måde at disponere over det solgte, før fuld betaling er sket, jf. pkt. 9.
- 11.4 Køber er forpligtet til at holde Produktet forsikret mod hændelig undergang, indtil Køber overtager ejendomsretten til Produktet.

12. Levering

- 12.1 Leveringstid. Leveringstiden er angivet omtrentligt og er uforbindende, medmindre andet er udtrykkeligt angivet. Derudover er Sælger berettiget til at udskyde den omtrentlige leveringstid, hvis overskridelse heraf nødvendiggøres af forhold, der ikke skyldes Sælger.
- 12.2 Leveringsbetingelse. Alle Produkter og ydelser leveres til den adresse, der er aftalt med Køber.
- 12.3 Er ingen leveringsklausul aftalt, skal levering ske til Købers hjemstedsadresse.
- 12.4 Køber skal afholde fragt- og ekspeditionsgebyr.
- 12.5 Levering af Produkt. Levering anses for sket, når Produktet er overgivet til - eller stillet til rådighed for - Køber eller dennes repræsentant. Når levering er sket, overgår risikoen til Køber.
- 12.6 Levering af hardware og Software. Levering anses for sket på det tidspunkt, hvor Softwaren er overgivet til Køber eller dennes repræsentant, eller når Softwaren er stillet til rådighed for Køber, f.eks. ved oplysning om link til download eller tilsvarende. Når levering er sket, overgår risikoen til Køber.

13. Forsinket levering

- 13.1 Forsinkelse. Hvis forsinkelse med levering af Produkt skyldes nogen omstændighed, som i henhold til pkt. 18 udgør en ansvarsfrihedsgrund eller skyldes Købers handling eller undladelse, forlænges leveringstiden i det omfang, hvori det efter omstændighederne skønnes rimeligt. Sælger er endvidere berettiget til betaling for eventuelt merudgifter efter Sælgers til enhver tid gældende timepriser.
- 13.2 Meddelelse. Hvis Sælger forventer en forsinkelse i leveringen af produkter, vil Køber blive informeret herom. Sælger vil samtidig oplyse årsagen til forsinkelsen og ny forventet leveringstid.
- 13.3 Påkrav. Såfremt Sælger ikke leverer varen i rette tid, kan Køberen ved skriftlig meddelelse til Sælger fastsætte en rimelig frist for levering (minimum 60 arbejdsdage).
- 13.4 Ophævelse. Såfremt levering ikke finder sted inden for den af Køber fastsatte (rimelige) frist, er Køber berettiget til med 25 dages skriftligt varsel til Sælger at hæve aftalen helt eller delvist, såfremt der er tale om en forsinkelse, der er væsentlig for Køber og derudover også ville være anset som værende væsentlig over for en køber i almindelighed.
- 13.5 Specialfremstillede produkter. Ved specialfremstillede Produkter, kan Køberen, uanset ovenstående, ikke hæve handlen på baggrund af forsinkelse, medmindre dette kan ske uden tab for Sælgeren.
- 13.6 Erstatning. Hvis Køber hæver aftalen i henhold til pkt. 13.4, har Køber krav på erstatning fra Sælger for de meromkostninger, der er påført ham ved anskaffelse af tilsvarende materiel fra anden side. Erstatningen kan dog ikke overstige 50 % af fakturaværdien (maksimalt kr. 1.000.000) af den forsinkede leverance.
- 13.7 Køber har ikke ud over det i pkt. 13.6 nævnte ret til nogen erstatning for driftstab, tabt fortjeneste, forøget ressourceforbrug, tab af omdømme, følgeskader, bod, mistet eller udskudt salg, tab af data eller omkostninger til reetablering af data, fragtomkostninger og andre konsekvenstab eller indirekte tab. Købers udgifter til arbejdsløn samt udgifter i forbindelse med køb af tilsvarende ydelser og Produkter dækkes heller ikke i yderligere omfang end beskrevet i pkt. 13.6. Dette gælder uanset, om Køber hæver eller fastholder købet.
- 13.8 Erstatningskrav. Krav om erstatning skal fremsættes skriftligt overfor Sælger senest 12 måneder efter tidspunktet for den skadevoldende handling, idet kravet i modsat fald anses for bortfaldet.

14. Betjening og vedligeholdelse af produkterne

- 14.1 Sælger eller Sælger' leverandører foretager ikke løbende vedligeholdelse af leverede Produkter, medmindre parterne har indgået udtrykkelig aftale herom.
- 14.2 Sælger henviser til sine brugsanvisninger, manualer, betjeningsvejledninger mv., som altid skal følges. Anvendelsen af Produktet er endvidere afhængig af de konkrete forhold, såsom de materialer og redskaber, Køberen anvender

Produktet på. Enhver vejledning i Produktets betjening og vedligeholdelse, herunder også vejledning i brugsanvisninger, manualer, betjeningsvejledninger mv. skal derfor tages med forbehold for de konkrete omstændigheder. Sælger vil endvidere være behjælpelig med vejledning til Produktets rette brug og vedligeholdelse. Hvis Køber er i tvivl om Produktets korrekte betjening eller vedligeholdelse, bør Køber rette henvendelse til Sælger.

- 14.3 Bortset fra tilfælde af forsætlig skadevoldende adfærd er Sælgeren under ingen omstændigheder erstatningsansvarlig for nogen form for direkte eller indirekte økonomisk eller ikke-økonomisk skade, der forvoldes af Produktet eller brugen heraf, herunder, men ikke begrænset til, tab som følge af afbrydelse, computersvigt eller –fejl, tab af data og andet erhvervsmæssigt tab, heller ikke selvom Sælger er blevet gjort opmærksom på muligheden af sådanne skader. Sælger er dog ansvarlig i henhold til lovgivningen om produktansvar, for så vidt denne finder anvendelse i den konkrete situation, jf. pkt. 18.3.

15. Garanti

- 15.1 Sælger er ikke ansvarlig for og afgiver ingen garanti for Købers eller tredjemands ydelser, software, produkter, materialer, værktøjer og metoder, også selvom dette indgår i leverancerne, bortset fra de eventuelle garantier, som Sælger kan videreføre til Køber fra Sælgers producent eller leverandør på den betingelse, at producenten eller leverandøren accepterer, at reklamationen er omfattet af garantien, og producenten eller leverandøren friholder Sælger for ethvert krav i anledning heraf.
- 15.2 Sælger indestår endvidere ikke for, at de leverede Produkter vil fungere fejlfrit eller uden driftsstop.

16. Mangler

- 16.1 Mangler. Hvis nogle af Sælgers Produkter er mangelfulde, påtager Sælger sig at udbedre eller omlevere sådanne mangelfulde Produkter, hvis Køber reklamerer overfor Sælger inden 1 år fra leveringen.
- 16.2 Serviceydelser. En serviceydelse er mangelfuld, såfremt Sælgers ydelser ikke er udført i overensstemmelse med god skik inden for it-branchen.
- 16.3 Undtagelser. Pkt. 16.1 omfatter ikke sliddele, fejl eller mangler, der skyldes: (i) almindelig slitage, (ii) opbevaring, installation, brug eller vedligeholdelse i strid med Sælger eller dennes producents instruktioner, anbefalinger, specifikationer eller almindelig praksis, (iii) reparation eller ændring udført af andre end Sælger, og (iv) andre forhold, som Sælger er uden ansvar for.
- 16.4 Undersøgelsespligt - Køber. Køber har pligt til at undersøge varen straks efter levering med henblik på at afklare, om varen lider af åbenbare fejl eller mangler. Sælger er berettiget til at afvise enhver reklamation over mangler, der burde være konstateret ved en sådan undersøgelse
- 16.5 Meddelelse. Reklamationer vedrørende mangelfulde leverancer skal foretages skriftligt uden ugrundet ophold og ikke senere end 5 arbejdsdage efter levering eller efter konstateringen af den skjulte mangel. Undlader Køber dette, fortaber han retten til erstatningsleverance, jf. pkt. 16.1 og til at gøre øvrige mangelsbeføjelser gældende.
- 16.6 Reklamationens form. Købers reklamation skal indeholde dækkende oplysninger om:
- Manglens omfang
 - Manglens art
 - Dokumentation for manglen
 - Forslag til løsning/formulering af krav
 - Leveringstidspunkt samt fakturanummer
- 16.7 Afhjælpning. Afhjælpning sker efter Sælger' frie valg som enten (i) reparation, omlevering eller efterlevering, eller (ii) anvisning af en rimelig måde at omgå manglen på.
- 16.8 Hvis en enhed behæftet med mangler udskiftes med en erstatningsenhed (som led i en Serviceaftale eller lignende), tilhører den defekte enhed producenten eller Sælger. Såfremt Køber har ansvaret for at returnere den defekte enhed til Sælger eller producenten, skal dette ske, således at den defekte enhed er kommet Sælger eller producenten i hænde inden for 20 dage fra modtagelse af erstatningsenheden. Er den defekte enhed ikke modtaget inden for dette tidsrum, vil Køber blive faktureret for erstatningsenheden iht. listepriisen herfor.
- 16.9 Påkrav. Hvis der er tale om væsentlige mangler, og sælger endnu ikke har afhjulpet manglerne, kan Køber ved skriftlig meddelelse til Sælger fastsætte en rimelig frist for afhjælpning (minimum 60 arbejdsdage).
- 16.10 Ophævelse. Hvis der er tale om væsentlige mangler, og såfremt manglerne ikke i det væsentligste er afhjulpet inden den af Køber fastsatte frist i henhold til pkt. 16.9, kan Køber hæve aftalen for så vidt angår den mangelfulde del af leverancen med 25 dages skriftlig varsel til Sælger.
- 16.11 Erstatning. Såfremt Køber hæver aftalen, har han ret til at kræve erstatning af Sælger for de meromkostninger, der er påført ham ved anskaffelse af tilsvarende materiel fra anden side. Køber kan kun gøre Sælger ansvarlig for rimelige og direkte, dokumenterede tab, som Køber ikke kunne have undgået.
- 16.12 Ansvarsbegrænsning. Uanset det foregående er Sælgers erstatningsansvar for mangler altid begrænset til 50 % (maksimalt kr. 1.000.000) af fakturaværdien af de(n) mangelfulde Produkt(er).
- 16.13 I tilfælde af Købers berettigede ophævelse pga. Sælgers misligholdelse, er Køber frigjort for alle fremtidige ydelser under Aftalen. Derudover har ingen af parterne yderligere krav mod hinanden som følge af ophævelsen.

- 16.14 Sælger har intet ansvar for mangler eller for undladelse af at omlevere udover det i punkterne 16.1, 16.11 og 16.12 foreskrevne. Dette gælder ethvert tab, manglen måtte forårsage, herunder driftstab, tabt fortjeneste, forøget ressourceforbrug, tab af omdømme, følgeskader, bod, mistet eller udskudt salg, tab af data eller omkostninger til reetablering af data, fragtomkostninger og andre konsekvenstab eller indirekte tab. Købers udgifter til arbejds løn samt udgifter i forbindelse med udskiftning af den reklamberegtigede vare dækkes heller ikke. Dette gælder uanset, om Køber hæver eller fastholder købet.
- 16.15 Erstatningskrav. Krav om erstatning skal fremsættes skriftligt overfor Sælger senest 12 måneder efter tidspunktet for den skadevoldende handling, idet kravet i modsat fald anses for bortfaldet.
- 16.16 Såfremt det konstateres, at Købers reklamation ikke er berettiget, har Sælger krav på at få dækket de omkostninger, som Købers reklamation har påført Sælger.

17. Fælles regler for eventuelle mangler og/eller forsinkelser

- 17.1 Dette punkt beskriver udtømmende Sælger' ansvar i tilfælde af mangler og forsinkelse, idet Køber udtrykkeligt fraskriver sig alle andre beføjelser og rettigheder.
- 17.2 I tilfælde af Købers ophævelse iht. pkt. 13.4 eller pkt. 16.10 skal hver af parterne tilbagelevere, hvad de har modtaget fra den anden part. Derudover har ingen af parterne yderligere krav mod hinanden andet end, hvad der allerede fremgår af pkt. 13 og pkt. 16.
- 17.3 Køber kan alene gøre Sælger ansvarlig for rimelige og direkte, dokumenterede tab, som Køber ikke kunne have undgået. Uanset hvad der i øvrigt er anført, kan Sælger' samlede ansvar i relation til den samlede leverance ikke overstige kr. 1.000.000.
- 17.4 Sælger er under ingen omstændigheder ansvarlig for Købers anvendelse af de af Sælger leverede ydelser. Køber er forpligtet til at friholde Sælger for eventuelle krav rejst af tredjemand overfor Sælger, udspringende af eller knyttet til Sælger' ydelser eller leverancer til Køber, og som ligger uden for de ovenfor anførte beløbs- og typemæssige begrænsninger.

18. Ansvar

- 18.1 Ansvar. Hver part er ansvarlig for egne handlinger og undladelser efter dansk ret med de begrænsninger, der følger af Aftalen.
- 18.2 Sælger eller Sælgers leverandører kan ikke gøres ansvarlige for skade eller tab i forbindelse med leverede Produkter bortset fra i det omfang udover, hvad der udtrykkeligt fremgår af nærværende Betingelser.
- 18.3 Produktansvar. Såfremt de leverede varer lider af en defekt og derved forvolder skade på person, løsøre eller fast ejendom, skal Sælger alene være ansvarlig for Købers eller tredjemands skade eller tab i det omfang et sådant ansvar følger af ufravigelige lovregler.
- 18.4 Sælger er uden ansvar for indirekte skader, følgeskader, driftstab, tabt arbejdsfortjeneste og andre konsekvenstab i forlængelse af skader, der hidrører fra Produktet, eller som hidrører fra anvendelsen af Produktet.
- 18.5 Skadesløsholdelse. I den udstrækning ufravigelige lovregler ikke er til hinder herfor, skal Køber holde Sælger skadesløs i det omfang, Sælger pålægges ansvar overfor tredjemand i anledning af skade eller tab forvoldt af det leverede på tredjemands person, løsøre eller fast ejendom i samme omfang, som Sælgers ansvar er begrænset overfor Køber.
- 18.6 Ansvarsfrihed. Følgende omstændigheder medfører ansvarsfrihed, såfremt de forhindrer aftalens opfyldelse eller gør opfyldelsen urimeligt byrdefuld: arbejdskonflikt og enhver anden omstændighed, som parterne ikke er herre over som følge af – men ikke begrænset til - eksempelvis brand, krig, mobilisering eller militærindkaldelser af tilsvarende omfang, rekvirering, beslaglæggelse, valutarestriktioner, manglende transportmulighed, import/eksportrestriktioner, oprør og uroligheder, svigt i strømforsyning eller telekommunikation, lovændringer eller udstedte forvaltningsakter, naturkatastrofer, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og hacking), vareknaphed, mangler ved eller forsinkelse af leverancer fra underleverandører eller andre omstændigheder, som Sælger ikke har indflydelse på, er Sælger ansvarsfri over for Køber. Forhold hos en underleverandør anses for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af ovenstående, og som Sælger ikke burde have undgået eller overvundet.
- 18.7 Sælger er i disse tilfælde berettiget til at annullere ordren helt eller delvist eller at levere ordren, når opfyldelseshindringen er ophørt.
- 18.8 Såfremt opfyldelseshindringen varer i mere end 60 dage, kan enhver af parterne hæve aftalen ved skriftlig meddelelse til den anden part med et skriftligt varsel på 15 dage.
- 18.9 Køber kan hverken kræve forholdsmæssigt afslag, naturalopfyldelse eller erstatning af nogen art i tilfælde af force majeure.

19. Aftalens løbetid og opsigelse

- 19.1 Aftalens Løbetid. Aftalen løber i henhold til den mellem Sælger og Køber aftalte periode, som fremgår af Aftalen. Herefter forbeholder Sælger sig retten til at forlænge Aftalen automatisk med 1 år, medmindre Aftalen er opsagt af en af parterne efter nedenstående regel.

- 19.2 Aftalens opsigelse. Aftalen kan opsiges af hver af parterne med 3 måneders skriftlig varsel til ophør ved udgangen af den mellem parterne aftalte periode, som også fremgår af Aftalen.
- 19.3 Beredskabs- og Konsulentaftalers løbetid. Beredskabs- og Konsulentaftaler løber fra aftalens indgåelse mellem Sælger og Køber.
- 19.4 Beredskabs- og Konsulentaftalers opsigelse. Beredskabs- og Konsulentaftaler kan opsiges af enhver af parterne med 3 måneders skriftlig varsel til udgangen af en måned.

20. Persondata

- 20.1 Køber er ansvarlig for overholdelsen af gældende lovgivning i forbindelse med Købers anvendelse af Sælgers Produkter til behandling af persondata.
Sælgers persondatapolitik er tilgængelig på Sælgers hjemmeside.

21. Tavshedspligt

- 21.1 Hver part er forpligtet til at behandle alle oplysninger om den anden part og om aftaleforholdet fortroligt. Dette gælder også efter Aftalens ophør. Medmindre andet fremgår af Aftalen, er Sælger dog berettiget til at offentliggøre eksistensen og formen af samarbejdet overfor kundeemner og samarbejdspartnere, herunder er Sælger berettiget til at benytte Købers navn som reference.

22. Overdragelse

- 22.1 Ingen af parterne kan overdrage sine rettigheder og pligter til tredjemand uden den andens samtykke bortset fra overdragelse i tilknytning til en overdragelse af Sælger' samlede virksomhed eller en del heraf. Samtykke kan i øvrigt kun nægtes, hvis der foreligger en objektiv rimelig begrundelse herfor.

23. Forældelse af krav

- 23.1 Efter forløbet af 1 år efter datoen for indgåelse af aftalen mellem Sælger og Køber, kan Køber ikke rejse krav af nogen art i anledning af aftalen overfor Sælger.

24. Tvister og lovvalg

- 24.1 Nærværende aftale og alle tillæg hertil er underlagt dansk ret.
- 24.2 Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med denne aftale, herunder tvister vedrørende aftalens eksistens eller gyldighed, skal søges bilagt ved mediation ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved indgivelsen af anmodningen om mediation.
- 24.3 Hvis mediationen afsluttes, uden at tvisten er løst, skal tvisten afgøres ved voldgift ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved indledningen af voldgiftsagen. Medmindre parterne kan blive enige om, at voldgiftsretten kun skal bestå af én voldgiftsmand, udpeger hver part en voldgiftsmand, og voldgiftsrettens formand udnævnes af Instituttet.

25. Udlevering og accept af ovenstående vilkår

- 25.1 Disse betingelser er udleveret til – og accepteret af - Køber ved dennes indgåelse af køb af produkter, herunder også hardware, software, konsulentydelse, serviceaftaler og/eller beredskabsaftaler fra Sælgeren.