

GENERELLE VILKÅR FOR NORRIQ

1. Anvendelsesområde

Disse generelle vilkår gælder for NORRIQ Danmark A/S' og NORRIQ Netpartner A/S' (i det følgende "Leverandøren") levering af ydelser – herunder udstyr, software, konsulentytelser og/eller andre ydelser til kunden.

Ændringer i disse generelle vilkår kan kun ske ved skriftlig aftale underskrevet af parternes tegningsberettigede repræsentanter.

2. Ydelser

Medmindre andet er udtrykkeligt anført, er et tilbud fremsat af Leverandøren vedrørende levering af ydelser til kunden gældende i en periode på 14 dage fra datoen for fremsættelsen af tilbuddet. Hvis et sådant tilbud ikke accepteres skriftligt af kunden inden for ovennævnte tidsfrist, eller hvis tilbuddet accepteres med betingelser eller under en bestemt forudsætning, anses dette for en afvisning af tilbuddet fra kundens side.

Leverandøren vil levere ydelserne til kunden i overensstemmelse med god brancheskik og i henhold til disse generelle vilkår, idet levering dog altid sker under forudsætning af kundens betaling af samtlige gebyrer, omkostninger og udgifter når disse forfalder.

Leverandøren er til enhver tid berettiget til at anvende underleverandører i forbindelse med levering af ydelserne. Med de begrænsninger der følger af disse generelle vilkår er Leverandøren ansvarlig for sine underleverandører på samme vilkår, som hvis Leverandøren havde leveret ydelserne selv.

Leverandøren er kun ansvarlig for egne ydelser og ikke for andre forhold, som ikke er aftalt udtrykkeligt mellem parterne. Leverandøren er ikke ansvarlig og hæfter ikke for ydelser, opgaver eller forpligtelser, som skal leveres eller udføres af kunden, kundens øvrige leverandører og/eller tredjemand.

Leverandøren er berettiget til efter eget skøn og på ethvert tidspunkt i forbindelse med levering af ydelserne at udskifte en hvilken som helst af sine konsulenter med andre kvalificerede konsulenter. Sådant udskiftning af konsulenter kan ske uden kundens samtykke.

Hvis ydelserne omfatter produkter, udstyr og software udviklet, fremstillet og/eller erhvervet af Leverandøren fra en tredjemandsleverandør eller –forhandler, vil sådanne dele af ydelserne være omfattet af den garanti, som måtte være givet af den pågældende tredjemand, herunder ansvarsbegrænsninger og –fraskrivelser. Leverandøren giver ikke nogen yderligere garanti for så vidt angår disse dele af ydelserne.

Kunden er selv ansvarlig for at sikre, at ydelserne er tilstrækkelige til at opfylde kundens behov, krav og forventninger.

3. Kundens medvirken

Leverandørens levering af ydelserne er betinget af kundens aktive medvirken ved leveringen. Kunden er forpligtet til at (i) informere Leverandøren om alle forhold af betydning for leveringen af ydelserne, (ii) bidrage til planlægningen af arbejdet samt (iii) stille kvalificerede interne ressourcer til rådighed i det omfang, at Leverandøren skønner det nødvendigt, for at ydelserne kan leveres som aftalt.

I det omfang at Leverandøren finder det nødvendigt, skal kunden for egen regning sørge for, at Leverandørens konsulenter har adgang til kundens it-installationer og databaser i forbindelse med leveringen af ydelserne og i øvrigt i henhold til Leverandørens anvisninger. Desuden skal kunden stille nødvendige og lovmæssige arbejdspladser til rådighed for konsulenterne i kundens forretningslokaler, hvor leveringen af ydelserne finder sted. Sådanne arbejdspladser skal omfatte it-installationer, kommunikationsfaciliteter etc. i henhold til konsulenternes anvisninger.

I tilfælde af at Leverandøren er ude af stand til at levere ydelserne, og dette helt eller delvis skyldes kunden, kundens øvrige leverandører og/eller forsinkelse fra tredjemands side og/eller manglende opfyldelse af de nævnte parters forpligtelser, er Leverandøren berettiget til at fakturere kunden et vederlag for eventuelle ubeskæftigede konsulenter. Leverandøren vil bestræbe sig på at overføre ubeskæftigede konsulenter til andre opgaver med henblik på at begrænse sit tab.

4. Vederlag, udgifter og omkostninger

Samtlige priser og beløb angivet af Leverandøren er udelukkende estimater og skal under ingen omstændigheder anses for bindende for Leverandøren, medmindre det udtrykkeligt er anført, at en pris eller et beløb er fast.

Medmindre andet er aftalt skriftligt, skal konsulentytelser faktureres på basis af faktisk anvendte tids- og materialeforbrug i henhold til Leverandørens gældende prislister (som til enhver tid kan ændres af Leverandøren). Vederlaget for konsulentytelser er baseret på antal påbegyndte timer.

Alle øvrige ydelser faktureres i henhold til den aftalte pris. Samtlige priser og vederlag kan under alle omstændigheder blive reguleret hvert år den 1. januar i henhold til nettoprisindekset. I tilfælde af væsentlige ændringer i underleverandørers priser er Leverandøren berettiget til at indlede genforhandling af de mellem kunden og Leverandøren aftalte priser og vederlag, med den konsekvens at den mellem parterne eksisterende aftale ophører øjeblikkeligt.

Leverandørens ydelser vil blive leveret inden for normal arbejdstid (dvs. mellem kl. 8.00 og kl. 16.30 mandag til torsdag – og fredag mellem kl. 8.00 og kl. 16.00), medmindre andet er aftalt skriftligt. Hvis ydelserne leveres uden for normal arbejdstid, er Leverandøren berettiget til at beregne standardtimepris med tillæg af 50 % de første 3 timer på hverdage og efterfølgende med tillæg af 100 %. På lørdage, søndage og helligdage tillægges 200% fra og med 1 time.

Udgifter til transport/rejser, overnatning og ophold i øvrigt i forbindelse med levering af ydelserne vil blive faktureret separat på basis af afholdte omkostninger. Der faktureres kilometerpenge for kørsel i henhold til statens takster. Transporttid faktureres efter forbrugt tid til gældende timepris.

Der vil blive beregnet et servicegebyr på kr. 75,00 for hver hardware og software enhed til en værdi af under kr. 10.000, som leveres af Leverandøren.

5. Fakturering og betaling

Alle priser er ekskl. moms, andre skatter og afgifter samt forsendelses- og håndteringsudgifter.

Leverandøren fakturerer kunden efter levering af ydelserne. Konsulentytelser kan faktureres hver 14. dag, og når ydelserne er leveret.

Betaling skal ske senest 8 dage efter fakturadato. I tilfælde af forsinket betaling beregnes morarente med Danmarks Nationalbanks referencesats med tillæg af 7 % fra forfaldsdatoen, samt rykkergebyr.

Eventuelle indsigelser mod fakturaer skal meddeles Leverandøren inden 5 dage efter fakturadatoen. I modsat fald anses fakturaen, som godkendt af kunden.

Medmindre andet er udtrykkeligt angivet af Leverandøren, faktureres tidsforbrug i forbindelse med udpakning, opsætning, installation etc. af hardware, software eller andet udstyr separat som konsulentytelser.

6. Afprøvning af ydelserne

Kunden er forpligtet til at besigtige og afprøve ydelserne hurtigst muligt efter levering, samt hurtigst muligt og senest inden 10 dage efter levering at udstede en skriftlig godkendelse af ydelserne som bekræftelse på, at ydelserne er i overensstemmelse med de aftalte krav. Fejl eller mangler, som afdækkes i forbindelse med sådanne undersøgelser, skal straks skriftligt meddeles Leverandøren.

Såfremt der ikke modtages skriftlig godkendelse og/eller indsigelse inden fristens udløb anses ydelserne for godkendt af kunden,

I tilfælde af at kunden påbegynder brugen af ydelserne, enten helt eller delvist, anses kunden for at have godkendt ydelserne pr. den dato, hvor kunden har påbegyndt brugen heraf.

7. Risikoens overgang

Ejendomsretten til ydelserne overgår fra Leverandøren til kunden ved levering af ydelserne, dog til enhver tid med forbehold for kundens fulde og endelige betaling af samtlige vederlag, omkostninger og udgifter. Kunden er ikke berettiget til at overdrage ydelserne, enten helt eller delvist, før fuld betaling er sket.

Risikoen for ydelsernes hændelige forringelse eller undergang overgår fra Leverandøren til kunden ved levering af ydelserne, herunder dele heraf.

8. Immaterielle rettigheder

Alle immaterielle rettigheder til ydelserne tilhører alene Leverandøren eller dennes leverandører eller underleverandører.

Med forbehold for kundens betaling af alle vederlag, omkostninger og udgifter, erhverver kunden en ikke-eksklusiv, tidsbegrænset, vederlagsfri licens til at gøre brug af de af kunden godkendte ydelser til kundens egne interne forretningsmæssige formål. Kunden er ikke berettiget til enten helt eller delvist at videreoverdrage, viderelicensere eller sublicensere ydelserne til tredjemand uden at indhente tilladelse fra Leverandøren.

Der kan gælde separate vilkår for kundens anvendelse af ydelserne, i det omfang at de immaterielle rettigheder og/eller ejendomsrettighederne til ydelserne tilhører tredjemand (fx software eller hardware leveret af tredjemand). Såfremt dette er tilfældet erhverver kunden udelukkende retten til at gøre brug af sådanne ydelser i henhold til de af tredjemand fastsatte vilkår og betingelser.

Leverandøren er berettiget til at udnytte enhver generel viden, herunder informationsteknologi, ideer, koncepter, knowhow eller teknikker, som Leverandøren opnår i forbindelse med levering af ydelserne. Leverandøren er således i relation til tredjemand berettiget til at udvikle, fremstille, levere og forhandle identiske eller lignende ydelser.

9. Forsinkelser og mangler

Alle leveringstider er vejledende, og Leverandøren påtager sig intet ansvar for manglende overholdelse af sådanne vejledende leveringstider.

Der foreligger en mangel, hvis ydelserne ikke i det væsentlige opfylder de af kunden specificerede krav, og denne manglende opfyldelse af kravene alene kan tilskrives Leverandøren. Leverandøren er efter valg berettiget til at (i) afhjælpe mangler, (ii) foretage omlevering, (iii) yde et forholdsmæssigt afslag på udestående vederlag eller (iv) betale en rimelig kompensation til kunden, dog med forbehold af de i disse generelle vilkår anførte ansvarsbegrænsninger og -fraskrivelser og under forudsætning af, at kunden har givet Leverandøren meddelelse om manglen i henhold til pkt. 6. Kun såfremt den af Leverandøren leverede ydelse må betegnes som mangelfuld, og dette ikke burde være opdaget af kunden i forbindelse med dennes gennemgang jf. pkt. 6, kan kunden efterfølgende påberåbe sig manglen. Reklamation skal ske skriftligt straks manglen opdages, dog senest 3 måneder efter levering af ydelsen.

Misligholdelsesbeføjelserne angivet i disse generelle vilkår udgør kundens eneste misligholdelsesbeføjelser i tilfælde af mangler.

10. Ansvarsbegrænsning

Leverandøren ifalder erstatningsansvar i henhold til dansk rets almindelige regler med de i disse generelle vilkår angivne ansvarsbegrænsninger og -fraskrivelser.

Leverandøren er kun ansvarlig for Leverandørens egne ydelser. Leverandøren er under ingen omstændigheder ansvarlig for mangler, forsinkelser, manglende opfyldelse af forpligtelser eller for andre forhold i henhold til aftaler indgået mellem Leverandøren og kunden, såfremt disse helt eller delvist skyldes (i) kundens uagtsomhed eller misligholdelse af disse generelle vilkår og/eller parternes aftale i øvrigt, (ii) kundens øvrige leverandører eller anden tredjemand, som er forbundet med kunden, (iii) kundens brug af ydelserne på en anden måde end den forudsatte, (iv) computervira, hacking, trojanske heste, spy ware, interferens med tekniske beskyttelsesforanstaltninger, der hidrører fra andre kilder end Leverandøren, (v) hændelige begivenheder, som kunden bærer risikoen for, og (vi) tab, der er dækket af en forsikring tegnet af kunden eller til fordel for kunden.

Leverandørens samlede ansvar for krav, herunder erstatning og bod, er begrænset til kundens direkte tab og kan aldrig overstige 50 % af det samlede beløb, som kunden har betalt for ydelserne. Kunden er ikke berettiget til at kræve erstatning for indirekte tab eller følgeskader, herunder, men ikke begrænset til, tab af forretningsmuligheder, tab af tjeneste, tab af goodwill, tab af data, herunder tab i forbindelse med genskabelse af data.

Hvis ydelserne omfatter software, hardware og/eller andet udstyr udviklet, fremstillet og/eller erhvervet fra en tredjemandsleverandør eller -forhandler, vil de ansvarsbegrænsninger og -fraskrivelser, som er fastsat af en sådan tredjemand, være gældende for disse dele af ydelserne. Sådanne ansvarsbegrænsninger og -fraskrivelser vil gælde i tillæg til de i disse generelle vilkår fastsatte ansvarsbegrænsninger og -fraskrivelser.

11. Produktansvar

Leverandøren hæfter for produktansvar i medfør af dansk rets almindelige regler om produktansvar, dog med respekt af gældende lov og med de i pkt. 10 angivne ansvarsbegrænsninger og -fraskrivelser. Endvidere kan Leverandørens samlede ansvar for alle krav vedrørende produktansvar aldrig overstige 50 % af det vederlag, som kunden har betalt for ydelserne eller kr. 100.000, alt efter hvilket beløb er lavest.

I det omfang Leverandøren måtte ifalde produktansvar overfor tredjemand, er kunden forpligtet til at holde Leverandøren skadesløs for beløb betalt til en sådan tredjemand der overstiger de i pkt. 10 og dette pkt. 11 fastsatte ansvarsbegrænsninger og -fraskrivelse

12. Varighed og opsigelse/ophævelse

Aftaler indgået mellem Leverandøren og kunden forbliver i kraft, indtil Leverandøren har leveret ydelserne, medmindre sådanne aftaler opsiges eller ophæves på et tidligere tidspunkt i henhold til dette pkt. 12.

Kunden kan opsiges indgåede aftaler mod betaling af følgende gebyr:

- 25 % af den aftalte pris eller det skønnede samlede vederlag (hvor relevant) for ydelserne ved opsigelse senest 10 arbejdsdage før den aftalte dato hvor levering af ydelserne skal påbegyndes.
- 50 % af den aftalte pris eller det skønnede samlede vederlag (hvor relevant) for ydelserne ved opsigelse mellem 10 til 5 arbejdsdage før den aftalte dato hvor levering af ydelserne skal påbegyndes.

- 100 % af den aftalte pris eller det skønnede samlede vederlag (hvor relevant) for ydelserne ved opsigelse senere end 5 arbejds-dage før den aftalte dato hvor levering af ydelserne skal påbegyndes.

Ovenstående gælder ikke for løbende aftaler – eks. serviceaftaler, abonnementer og lign. - hvor der gælder særskilte regler for opsigelser af de enkelte aftaler.

Uanset ovenstående er kunden ikke berettiget til at opsiges aftaler, der omfatter ydelser bestilt fra tredjemandsleverandører eller underleverandører.

Aftaler kan til enhver tid opsiges af Leverandøren med 30 dages forudgående varsel til kunden.

Leverandøren kan ophæve enhver aftale indgået mellem parterne i tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse heraf. Dette forudsat at en sådan væsentlig misligholdelse ikke er afhjulpet inden 14 dage efter Leverandørens påkrav til kunden herom.

13. Overdragelse

Hverken Leverandøren eller kunden er berettiget til at overdrage rettigheder og/eller forpligtelser i henhold til disse generelle vilkår samt indgående aftaler uden den anden parts forudgående skriftlige samtykke. Uanset dette er begge parter berettiget til at overdrage rettigheder og/eller forpligtelser til associerede juridiske enheder (dvs. enhver enhed, (i) der er underlagt den pågældende parts kontrol, (ii) der har kontrol over den pågældende part eller (iii) der er underlagt fælles kontrol med den pågældende part). Endvidere er kunden berettiget til at lade facility management-operatører, applikationsserviceudbydere og øvrige tredjemands-service-udbydere gøre brug af ydelserne, dog udelukkende i forbindelse med outsourcing til sådanne tredjemænd af funktioner der vedrører ydelserne leveret af Leverandøren og udelukkende ved levering af sådanne services til kunden. Ovenstående gælder kun, i det omfang Leverandøren ikke derved bliver påført yderligere omkostninger eller risici som følge heraf. En sådan vurdering foretages af Leverandøren alene.

Der kan gælde separate vilkår for overdragelse og outsourcing af ydelserne i henhold til dette pkt. 13, i det omfang af de immaterielle rettigheder og/eller ejendomsrettighederne til ydelserne, enten helt eller delvist tilhører tredjemand (fx software eller hardware leveret af tredjemand). I sådanne tilfælde er kunden udelukkende berettiget til at overdrage og outsource ydelserne leveret af Leverandøren, i det omfang at dette er tilladt i henhold til tredjemands standardvilkår.

14. Force majeure

Ingen af parterne kan holdes ansvarlig for forsinkelse eller manglende opfyldelse af forpligtelser (dog undtaget betaling af vederlag) der er forårsaget af force majeure, herunder, men ikke begrænset til, krig, optøjer, oprør, generalstrejke, brand, naturkatastrofer, valutarestriktioner, import- eller eksportforbud, forstyrrelse af almindelig trafik og kommunikation, afbrydelse af eller fejl i energiforsyningen, leveringsproblemer hos underleverandører, langtidssygdom hos nøglekonsulenter, omfattende virus eller tilfælde af force majeure hos underleverandører.

I tilfælde af force majeure skal den berørte part hurtigst muligt informere den anden part om force majeure-situationen, og begge parter kan kræve genforhandling af eventuelle tidsplaner. Hvis force majeure-situation har varet længere end 60 dage, kan hver part vælge at ophæve parternes aftale.

15. Fortrolighed

En part, herunder dennes direktører, medarbejdere, konsulenter, rådgivere eller repræsentanter, er forpligtet til at behandle modtagne oplysninger som fortrolige og må ikke uden den anden parts forudgående skriftlige samtykke bruge sådanne oplysninger til andre formål end i forbindelse med levering af ydelserne. En part må ikke videregive fortrolige oplysninger, som denne har modtaget, til andre juridiske eller fysiske personer end den pågældende parts medarbejdere, konsulenter, rådgivere og repræsentanter, som er involveret i leveringen af ydelserne. Undtaget herfra er oplysninger, som må betragtes som værende alment kendte.

16. Lovvalg

Disse generelle vilkår reguleres af dansk ret og fortolkes i henhold hertil, dog med undtagelse af (i) eventuelle lovvalgsregler og (ii) FN's konvention om aftaler om internationale køb af løsøre ("CISG"), som ikke finder anvendelse.

17. Tvister

Enhver tvist mellem kunden og Leverandøren skal såfremt dette er muligt forelægges disses respektive direktører, som vil løse tvisten i fællesskab. Hvis parternes direktører er ude af stand til at løse en sådan tvist, skal den indbringes for retten ved Leverandørens hjemting.