

Salgs- og Leveringsbetingelser

1 Anvendelse

- 1.1 Almindelige salgs- og leveringsbetingelser ("Betingelserne") gælder for alle aftaler med USER IT's, CVR-nummer 28661932, ("Virksomheden") salg og levering af produkter og serviceydelser inden for IT.

2 Aftalegrundlag

- 2.1 Betingelserne udgør sammen med Virksomhedens tilbud og ordrebekræftelser det samlede aftalegrundlag om Virksomhedens salg og levering af produkter og serviceydelser til kunden ("Aftalegrundlaget"). Kundens indkøbsbetingelser trykt på ordrer eller på anden måde meddelt til Virksomheden udgør ikke en del af Aftalegrundlaget.
- 2.2 Ændringer af og tillæg til Aftalegrundlaget er kun gældende, hvis parterne har aftalt dem skriftligt. Dette gælder ikke, hvis der er fejl i tilbuddet, som kunden har opdaget (f.eks. en trykfejl i pris eller produktnavn).
- 2.3 Hver af parterne skal straks underrettes, hvis en part ændrer status som juridisk person eller juridisk enhed, tages under konkurs- eller rekonstruktionsbehandling eller frivillig likvidation. Herunder skal partner underrettes være ændret virksomhedsstatus.

3 Tilbud, ordrer og ordrebekræftelser

- 3.1 Virksomheden er berettiget til at forhøje sine priser på den løbende drift, såfremt Virksomheden pålægges dokumenterbare stigninger på ydelser fra underleverandører, herunder stigninger i el, licensomkostninger, opgraderingsomkostninger, offentlige afgifter m.v.
- 3.2 Den til enhver tid gældende månedlige pris på serviceaftaler, hostingaftaler etc. forhøjes hver den 1. januar efter den procentuelle stigning i Nettoprisindekset (år 2015 =100), dog minimum med 2,5%. Regulering foretages med 100% af den procentvise stigning i Nettoprisindekset fra oktober det ene år til oktober det næste år. Første regulering finder sted den 1. januar det efterfølgende år, og så fremdeles. Af administrative årsager anvendes Nettoprisindekset fra 4 måneder før reguleringstidspunktet som grundlag. Priser på f.eks. licenser hvor prisstigninger er betinget af vores leverandør, vil prisstigning følge disse.
- 3.3 Virksomhedens tilbud er gældende i 14 dage fra den dato, tilbuddet er dateret, medmindre andet fremgår af tilbuddet. Accept af tilbud, der er Virksomheden i hænde efter acceptfristens udløb, er ikke bindende for Virksomheden, medmindre Virksomheden meddeler kunden andet.

- 3.4 Kunden skal sende ordrer på serviceydelser, hardware og software til Virksomheden skriftligt, som vender tilbage med et tilbud til accept. Virksomheden tilstræber at sende en bekræftelse på - eller afslag på - disse ordrer umiddelbart efter bestilling.
- 3.5 Kunden kan ikke ændre en afgivet ordre på produkter og serviceydelser uden Virksomhedens skriftlige accept. Virksomheden kan påberåbe sig ret til at forlange fuld dækning af alle udgifter, som er afholdt og måtte opstå, hvis der ikke forlægger en skriftlig accept af ændringen.

4 Levering/Reklamation

- 4.1 Virksomheden leverer produkter og serviceydelser senest til den tid, der fremgår af Virksomhedens tilbud og ordrebekræftelser. Virksomheden har ret til at levere før den aftalte leveringstid, medmindre parterne har aftalt andet.
- 4.2 Kunden er forpligtet til at teste det leverede umiddelbart efter levering. Hvis kunden opdager en fejl eller mangel, skal denne meddeles skriftligt til Virksomheden. Hvis en fejl eller mangel, som kunden har opdaget eller burde have opdaget, ikke straks meddeles skriftligt til Virksomheden, kan den ikke senere gøres gældende.
- 4.3 Hvis Virksomheden forventer en forsinkelse i leveringen af produkter og serviceydelser informerer Virksomheden kunden om det og oplyser samtidig årsagen til forsinkelsen og ny forventet leveringstid.
- 4.4 Virksomheden hæfter ikke for forsinkelser, der skyldes tredjeparter, herunder men ikke begrænset til underleverandører, transportører eller andre eksterne samarbejdspartnere.
- 4.5 Virksomheden er ikke ansvarlig for hverken direkte eller indirekte tab, herunder driftstab, tabt avance, tab af data, fejlbehæftede data, følgetab, forøget intern arbejdsindsats samt omkostninger eller skader, der opstår, mens produktet er i kundens besiddelse, eller som følge af forsinket levering.

5 Returnering

- 5.1 Produkter kan kun returneres ved forudgående aftale med Virksomheden. Forsendelsen skal være grundigt dokumenteret. En oversigt over det totale antal returnerede produkter og al dokumentation skal være vedlagt. Ufuldstændige returvarer accepteres ikke. Alle produkter, der returneres til Virksomheden, skal være indpakket i UBRUDT originalemballage. Produkter skal returneres i salgbar stand og uden udgifter for Virksomheden. Forsendelse ved returnering er for kundens egen regning og risiko. Virksomheden kan forlange et beløb til evt. dækning af udgifter i forbindelse med returnering.
- 5.2 Produkter, som er specielt fremstillet til kunden, eller som er skaffevarer, kan ikke returneres. Dette gælder også specialudviklet software samt kundelicenseret software.

6 Licensadministration og betingelser

- 6.1 Virksomheden har en licensportal, så alle kunder selv kan administrere Microsoft CSP-licenser. Alle kunder kan få direkte Login til portalen, her kan man kundesikkert og sikkert selv få overblik over sine Microsoft CSP-licenser og selv administrere dem. Når man bestiller en ny Licens, er det til enhver Microsofts leveringsbetingelser der gælder – og pt. har man 7 dages fortrydelsesret – herefter er man bundet i den på licensen fastsatte bindingsperiode. Alt administration registreres via en log og er bindende.
- 6.2 Hvis man ikke selv ønsker at administrere sine Microsoft Licenser, kan Virksomheden være behjælpelig med dette – også her har kunden 7 dages fortrydelsesret.
- 6.3 Leveringsbetingelserne på licenser vil fremgå af portalen. Leveringstiden er som udgangspunkt altid i forhold til dato for bestilling. Evt. bindingsperiode vil også fremgå af portalen. Virksomheden vil altid gøre alt for at leve op til den lovede leveringstermin, men der kan opstå forsinkelser, som Virksomheden ikke tager ansvar for.
- 6.4 Levering sker af Virksomheden, medmindre andet er aftalt. Det påhviler kunden af forsikre produktet fra tidspunktet for risikoens overgang, indtil den aftalte købesum er lagt. Risikoen for produktet overgår ved levering.

7 Garanti

- 7.1 Virksomheden garanterer, at serviceydelser er fri for væsentlige fejl og mangler i udførelse i 14 dage efter leveringen. Kunden tester og godkender ydelsen ved levering, og ændringer betragtes som nyudvikling.

- 7.2 Virksomheden henviser til producentens garanti i forhold til at afhjælpe fejl på det leverede hardwareprodukt. Det vil typisk være mellem 12, 24 eller 36 måneder fra leveringstidspunktet, medmindre andet fremgår af tilbuddet.
- 7.3 For PC, Server, Telefoner o. lign. Henvises til producentens garantibetingelser.
- 7.4 Undtagelser: Virksomhedens garanti omfatter ikke fejl eller mangler der skyldes følgende: Almindelig slitage, brug i strid med Virksomhedens instruktioner eller almindelig praksis og til ikke aftalte formål, afhjælpning eller ændring udført af andre end Virksomhedens, eller andre forhold, som Virksomhedens er uden ansvar for.
- 7.5 Hvis kunden opdager en fejl eller mangel i garantiperioden, som kunden ønsker at påberåbe sig, skal den straks meddeles skriftligt til Virksomheden. Hvis en fejl eller mangel, som kunden opdager eller burde have opdaget, ikke straks meddeles skriftligt til Virksomheden, kan den ikke senere gøres gældende. Kunden skal give Virksomheden de oplysninger om en meddelt fejl eller mangel, som Virksomheden beder om.
- 7.6 Inden rimelig tid efter at Virksomheden har modtaget meddelelse fra kunden om en fejl eller mangel og undersøgt kravet, meddeler Virksomheden kunden, om fejlen eller manglen er omfattet af garanti.
- 7.7 Inden rimelig tid efter at Virksomheden har afgivet meddelelse til kunden om en fejl eller mangel er omfattet af garanti, afhjælper Virksomheden fejlen eller manglen, eller bistår kunden i fejlmelding til producenten.

8 Ansvar

- 8.1 Virksomhedens ansvar ved fejl er begrænset til afhjælpning. Virksomheden er ikke ansvarlig for driftstab, tabt avance, datatab, goodwill eller andre indirekte eller direkte tab som følge af fejl, mangler, forsinkelser eller andre afvigelser ved leverancer, produkter og serviceydelser.
- 8.2 Hvis kunden pådrager sig merudgifter på grund af Virksomhedens forsinkelse eller mangelfulde levering, skal kunden skriftligt informere Virksomheden. Virksomheden vil derefter foreslå løsninger, der kan reducere ulemperne. Kunden kan kun kræve dækning af merudgifter, hvis dette er skriftligt aftalt.
- 8.3 Kunden er forpligtet til at dække Virksomhedens dokumenterede tab og meromkostninger ved misligholdelse af en ordre.
- 8.4 Virksomheden er ikke ansvarlig for manglende opfyldelse på grund af forhold uden for deres kontrol, såsom krig, naturkatastrofer, terror, brand, oversvømmelse, hærværk og arbejdsstridigheder. Ansvarsfriheden gælder, så længe force majeure varer.

9 Priser og betaling

- 9.1 Prisen for produkterne og serviceydelserne følger Virksomhedens gældende prisliste på det tidspunkt, hvor Virksomheden bekræfter kundens ordre, medmindre parterne har aftalt andet skriftligt. Alle priser er eksklusive moms.
- 9.2 Den månedlige pris på IaaS vil være en variabel, afhængig af forbruget af ressourcer, målt den sidste hverdag i måneden.
- 9.3 Ved support afregnes minimum ½ time og ellers pr. påbegyndt halve time. Support uden for tidsrummet kl. 07:30-16.30 samt i weekender og på helligdage afregnes til gældende timesats tillagt 100% - minimum 2 timer.
- 9.4 Rejse og ophold afregnes efter forbrugt tid og omkostninger. Merudgifter i forbindelse af dellevering er for kundens regning.
- 9.5 Kunden skal betale alle fakturaer for produkter og serviceydelser senest 14 dage fra fakturadato.
- 9.6 Abonnement faktureres månedsvis forud, og enhver betaling skal ske iht. de betalingsbetingelser, der fremgår af fakturaen. Hvis betalingsfristen overskrides, har Virksomheden ret til at påføre morarenter af det forfaldne beløb samt opkræve et rykkergebyr på kr. 100,00.
- 9.7 Hvis kunden undlader at betale en forfalden faktura for produkter og serviceydelser senest 14 dage efter at have modtaget skriftligt påkrav om betaling fra Virksomheden, har Virksomheden ret til at ophæve salget af de produkter og serviceydelser og kræve det leverede tilbage. Virksomheden kan forlange et beløb til dækning af sine udgifter
- 9.8 Kunden betaler transportomkostninger ved levering af produktet til kundens adresse, herunder også forsikring. Eventuelle udlæg samt udgifter til rejser, bro og ophold betales særskilt efter aftale.

10 Ejendoms- og ophavsret

- 10.1 Den fulde ejendomsret til alle immaterielle rettigheder, der opstår i forbindelse med Virksomhedens udførelse af produkter og serviceydelser tilhører Virksomheden, indtil den aftalte købesum er betalt.
- 10.2 Kunden har en tidsubegrænset, vederlagsfri, overdragelig licens til at udnytte alle immaterielle rettigheder, der opstår i forbindelse med Virksomhedens udførelse af serviceydelser, til formål, der falder inden for kundens sædvanlige forretningsområde, eller som særskilt er aftalt mellem parterne.

- 10.3 Virksomheden er ikke ansvarlig for leverede produkters og serviceydelsers krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder, medmindre krænkelsen er forsætlig. I det omfang Virksomheden måtte blive mødt med påstand om leverede produkters og serviceydelsers krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder, skal kunden skadesløsholde Virksomheden, medmindre krænkelsen er forsætlig.
- 10.4 Virksomheden forbeholder sig retten til helt eller delvist at overdrage sine rettigheder og forpligtelser til en tredjepart.

11 Non Disclosure, tavshedspligt, viden og udstyr

- 11.1 Virksomheden bevarer alle rettigheder til software, licenser, udstyr, opfindelser, knowhow m.v., som er udviklet eller anvendt af Virksomheden til leverance af dens produkter og ydelser. Materialer, data og knowhow – herunder tekniske dokumenter og udstyr, som kunden har udleveret til Virksomheden i forbindelse med aftalens opfyldelse – må kun benyttes af Virksomheden til udførelse af aktiviteter for kunden. Kunden kan desuden påkræve yderligere fortrolighedsaftaler ved installationer eller håndtering af fortrolige data.
- 11.2 De fortrolige oplysninger, der overdrages mellem parterne, er underlagt fortrolighedsforpligtelsen, som fortsætter uændret efter aftalens ophør.

12 Gældende lov og værneting

- 12.1 Parternes samarbejde er i alle henseender underlagt dansk ret.
- 12.2 Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med parternes samarbejde, skal afgøres ved en dansk domstol.