

## Generelle Bestemmelser

### 1: Almene forhold og aftalens omfang

Betegnelsen IT Relation eller ITR anvendes som synonym for IT Relation A/S

Ethvert kundeforhold er omfattet nærværende almindelige bestemmelser. Ved kundeforhold og ved kunde(r) forstås enhver samhandel, kontraktforhold eller lign., som ITR har med andre virksomheder, selskaber, personer m.v. Kunden erklærer at være erhvervsdrivende.

Ved Parterne forstås Kunden og ITR i forening.

For så vidt angår de ydelser, der leveres af ITR, er disse omfattet nærværende bestemmelser med tilhørende underbestemmelser i det tilfælde, ydelserne leveres til Kunden. Det drejer sig om bl.a.

- SPOC, Helpdesk, Konsulentytelser og OSS
- Forvaltning og overvågning
- Hosting
- Leje af Software
- Back up
- Spam filter
- Domæneregistrering

Nærværende betingelser finder anvendelse med tilhørende særlige bestemmelser/ del bestemmelser /underbestemmelser jf. ovenstående, ved enhver levering uanset art fra ITRs side, og er gældende uanset Kundens almindelige betingelser. Kundens egne betingelser finder ikke anvendelse. Ej heller i tilfælde, hvor Kunder i ordrebekræftelser, på fakturaer eller på lignende måde, henviser til egne eller andre betingelser. Nærværende betingelser gælder således såvel køb af hardware, software, samt køb af konsulent- og andre tjenesteydelser, herunder Helpdesk og SPOC.

Betingelserne er gældende, medmindre det i aftalen mellem Kunden og ITR udtrykkeligt er til hensigt at fravige disse bestemmelser. I tilfælde hvor der er usikkerhed omkring forståelsen af de individuelt indgåede aftaler og nærværende bestemmelser, er nærværende bestemmelser gældende.

### 2: Ordreafgivelse:

Ordrer kan afgives til ITR pr. brev, telefon, fax eller e-mail eller ved anden brug af elektronisk medie. Aftalen er dog først indgået efter skriftlig accept fra ITRs side.

Ordrer afgivet af Kundens kontaktperson, jf. kundeoprettelsesprofilen, forpligter kunden, medmindre andet skriftlig er oplyst af kunden.

ITR kan kræve behørig sikkerhedsstillelse, eller forudbetaling, inden en ordre accepteres, ligesom ITR er berettiget til at kræve a'conto betaling. Såfremt ITR finder det relevant, er de efter en ordres accept videre berettiget til at kræve behørig sikkerhedsstillelse eller forudbetaling mod færdiggørelse af ordren.

ITR er videre berettiget til på ethvert tidspunkt at indhente kreditoplysninger om Kunden og nægte levering ved utilfredsstillende kreditvurdering. Såfremt en ordre er delleveret på tidspunktet, hvor kreditvurdering skønnes utilfredsstillende, og Kunden ikke stiller sikkerhed eller forudbetaler, er ITR berettiget til at tilbagetage de leverede ydelser så vidt muligt.

Enhver ydelse eller produkt, der leveres fra ITR, er alene beregnet til brug i EU og EØS.

### **3: Prisoplysninger og betaling:**

#### 3.1. - Prisoplysninger

Alle priser er oplyst ekskl. moms, skatter, afgifter, told, installering, porto eller andre udgifter, medmindre andet direkte fremgår af prisoplysningerne. Omkostninger til udførelsen af opgaven, herunder transport, evt. ophold, forplejning samt tid til implementering er på samme måde ikke omfattet af prisoplysningerne, medmindre dette fremgår af aftalen.

Hvis der sker stigning/fald i moms, skatter, afgifter eller lign., i perioden fra en pris er oplyst og til levering har fundet sted, er ITR berettiget til at regulere prisen i overensstemmelse hermed.

Hvor der ikke er oplyst priser, faktureres der efter anvendt tid og efter i øvrigt almindelige gældende principper.

#### 3.2. - Prisregulering

ITR er berettiget til én gang årligt med virkning pr. 1. januar at regulere aftalte vederlag i henhold til ændringerne i Danmarks statistiks lønindeks for finansiering og forretningsservice med udgangspunkt i ændringer i forhold til året før. Uanset ændringerne i lønindekset, er ITR berettiget til at regulere priserne med 2% pr. 1. januar.

#### 3.3 – Betalingsfrist og forsinket betaling.

Betaling sker netto kontant til én af ITR anvist konto i Dansk pengeinstitut eller til gironummer. ITR er berettiget til at fakturere kvartalsvis forud.

Ved manglende betaling er ITR berettiget til at pålægge rykkergebyrer i overensstemmelse med rentelovens regler, idet rykkergebyret dog er aftalt til kr. 200. Endvidere er ITR berettiget til at beregne

rente med 1,5% pr. påbegyndt måned, beregnet fra forfaldstidspunktet til betaling sker. På samme måde er ITR berettiget til øvrige omkostninger i overensstemmelse med gældende regler.

ITR er berettiget til at fremsende faktura via brev, fax, e-mail eller andet elektronisk medie.

#### 3.4. Modregning og tilbageholdsret

Kunden kan ikke foretage modregning, ligesom der ikke kan ske tilbageholdsret eller nægte betaling på grund af forsinkelse, reklamation eller modkrav vedrørende den eller de leverede ydelser.

### 4: ITRs forpligtelser

#### 4.1. Ydelsens kvalitet.

ITR er forpligtet til at levere de lovede ydelser i overensstemmelse med den indgåede aftale på professionel måde – i henhold til den underliggende kontrakt. Levering sker i overensstemmelse med god it skik.

#### 4.2. – dokumentation

Særligt for så vidt angår dokumentation, produktvejledninger, manualer, brugervejledninger m.v., leveres dette til kunden i det omfang og på det sprog, som følger produktet. Såfremt kunden forudsætter, at der forefindes dokumentation, og/eller såfremt dette skal være dansksproget, skal ITR gøres opmærksomme herpå senest i forbindelse med ordreafgivelsen.

#### 4.3. – alternativ levering

ITR er berettiget til – med frigørende virkning – at erstatte hele eller dele af ordren med andet tilsvarende IT udstyr og programmel, men garanterer samtidig overfor Kunden, at funktionaliteten mindst er den samme, som det oprindeligt bestilte udstyr og programmel.

#### 4.4. – Arbejdstid

Medmindre andet er aftalt, udføres samtlige arbejder, bestillinger, tjenesteydelser m.v. inden for normal arbejdstid, som er mandag – fredag (kl. 08.00 – 16.00), dog med undtagelse af helligdage samt datoerne 1/1, 24/12 samt 31/12

### 5: Kundens forpligtelser

#### 5.1 – Kundens oplysningspligt samt adgang til systemer

Det påhviler kunden at gøre ITR opmærksomme på eventuelle forskrifter, procedurer og lignende, der måtte være gældende i virksomheden, herunder forhold af særlig betydning for opretholdelsen af datasikkerhed.

Kunden skal sikre, at ITR, vederlagsfrit, får alle relevante og nødvendige oplysninger til brug for ITRs opfyldelse af de ydelser/opgaver, der ønskes leveret. I tilfælde af at ITR skønner det nødvendigt, er kunden pligtig at give ITR eller dets underleverandører adgang til deres IT systemer og lokationer samt andre relevante områder.

I det omfang ITR skønner det relevant, kan levering fra ITR ske remote, og kunden er i dette tilfælde ligeledes pligtig at give adgang til systemet.

## 5.2. – Back-up og miljø

Når Kunden giver ITR adgang til deres it system, erklærer kunden samtidig at have foretaget en komplet backup og samtidig at sikre sig, at backuppen er valid (dvs. funktionsdygtig) og kan danne grundlag for en komplet restore (disaster recovery).

Kundens systemer skal videre være sikret gennem brug af fuld opdateret firewall, anti virusprogrammer, adware/malware prorammer og lignende relevante beskyttelsesprogrammer.

Kundens it udstyr skal stå i egnet miljø.

## 5.3. – Rettigheder

Alle rettigheder til ydelser og løsninger, der er omfattet af samarbejdsaftaler og delaftaler, herunder software, tilhører ITR. Medmindre anden aftale indgås, har kunden uoverdragelige, ikke-eksklusive brugsretter til udleveret software. Der må således ikke ske distribution, overdragelse, deling, kopiering eller på anden måde stille softwaren til rådighed for tredjepart. Efter aftalens ophør, skal Kunden slette softwaren og er således uberettiget til besidde noget eksemplar af softwaren.

## 6. Underleverandører

ITR er berettiget til, efter eget valg, at benytte underleverandører, men hæfter for disses handlinger, som om ITR selv havde forestået handlingerne.

## 7. Leveringstidspunkt.

### 7.1. Leveringsform.

Levering af salgsgenstanden sker, når denne er udleveret fra ITRs eller én af ITRs underleverandørers lager (ab lager). ITR påtager sig ikke noget ansvar for installation, implementering, kompatibilitet m.v. uden særskilt aftale herom.

Hvor ITR efter aftale med Kunden skal udføre præinstallation af software og hardware på maskinel, herunder PC'ere, servere m.v., sker levering ligeledes ab lager.

### 7.2. Transport

ITR arrangerer på kundens opfordring og for dennes regning og risiko transport. Forsikring af det leverede arrangeres ligeledes efter Kundens ønske. Fragt, forsikringer samt gebyr for arrangering af transporten faktureres Kunden. Efter ITRs skøn kan transport ske Ufranko.

### 7.3. Leveringstid.

I mangel af anden aftale skal levering ske inden for rimelig tid. Levering inden for 20 arbejdsdage anses altid for rimelig tid. Ved væsentlig forsinkelse ud over 20 arbejdsdage efter aftalt leveringstidspunkt, er Kunden berettiget til at annullere købet, dersom tidsoverskridelsen kan tilregnes ITR eller forhold under deres kontrol. Annullering sker uden adgang til kompensation eller erstatning.

### 7.4. Risikoens overgang

Risikoen for salgsgenstanden, herunder salgsgenstandens hændelige undergang, overgår til Kunden på leveringstidspunktet.

## 8. Fejl og mangler

### 8.1. Definition

Ved fejl og mangler sondres der mellem funktionsfejl og funktionelle mangler

Funktions fejl: Funktionsfejl foreligger, såfremt en salgsgenstand grundet f.eks. mekanisk eller tekniske forhold ikke virker som producenten havde tiltænkt ("er i stykker") – og der foreligger en fejl og mangel i juridisk henseende.

Funktionelle mangler: Funktionelle mangler foreligger, når salgsgenstanden ikke har og ikke er tiltænkt en funktionalitet (mangler en egenskab), der er direkte aftalt mellem parterne.

Det anses dog ikke som en fejl eller mangel, herunder funktionsfejl eller funktionelle mangler, såfremt en uvæsentlig del af salgsgenstanden ikke virker som tiltænkt, hvorunder regnes:

- Et program låser
- Programmets indbyrdes kompatibilitet.

### 8.2. Funktionsfejl

Skulle salgsgenstanden lide af en funktionsfejl, skal enhver henvendelse herom ske efter de retningslinjer og procedurer, der er fastlagt af *producenten*. Information herom kan ske ved henvendelse til ITR. Evt. misligholdelsesbeføjelser i relation til funktionsmangler kan ikke gøres gældende imod ITR.

### 8.3 Funktionelle mangler

Andre indsigelser, herunder funktionelle mangler ved salgsgenstanden, kan fortsat rettes til ITR

## 9. Reklamationer og reklamationsfrister

### 9.1 Reklamationer.

Efter levering af produkterne/ydelseerne skal Kunden straks og senest 8 dage efter levering foretage en undersøgelse, som almindelig forretningsbrug kræver. Såfremt der konstateres en fejl eller mangel, som ITR har ansvaret for, skal der straks rettes henvendelse til ITR. Hvor reklamationsfristerne ikke overholdes, fortabes reklamationsretten, og manglen kan ikke efterfølgende gøres gældende.

### 9.2. Afhjælpning

ITR kan frit vælge mellem at afhjælpe manglen eller foretage omlevering. Såfremt ITR anmoder derom, skal Kunden sende den mangelfulde vare til ITR for Kundens egen regning og risiko.

### 9.3. Garantiforpligtelser m.v.

I tilfælde af at det solgte er undergivet en af producenten udarbejdet garantibestemmelse, er Kunden berettiget til at støtte ret på disse overfor producenten.

## 10. Hemmeligholdelse

### 10.1. Almindelig hemmeligholdelsespligt

Parterne er uden tidsbegrænsning forpligtet til at hemmeligholde enhver oplysning af fortrolig karakter om den anden part, der måtte komme den pågældende part til kendskab som følge af samarbejdet og levering af ydelsen. Alle oplysninger, der ikke i forvejen allerede er almen kendt eller tilgængelige for offentligheden, skal karakteriseres som værende fortrolige.

### 10.2. Udlevering af oplysninger

ITR kan ved dom eller anden bindende retsafgørelse pålægges at udlevere data tilhørende kunden til kompetente myndigheder. Et pålæg om udlevering vil blive efterlevet af ITR og vil ikke kunne anses som misligholdelse af ITRs forpligtelser. ITR har i disse tilfælde ingen underretningspligt overfor kunden i tilfælde af udlevering af data, oplysninger m.v. ved dom, kendelse eller anden retsafgørelse.

## 11. Leasing

Finansierer Kunden købet via et leasingselskab, er nærværende salgs- og leveringsbetingelser fortsat gældende, og kunden er pligtig at gøre leasingselskabet opmærksomme herpå.

## 12. Returvarepolitik

Varer kan udelukkende returneres efter aftale med ITR.

Hvor returaftale indgås, er ITR dog berettiget til at beregne et gebyr for håndtering af ordren med 20% af fakturasummen, dog mindst kr. 250.

## 13. Gebyrer

ITR forbeholder sig at opkræve gebyrer dækkende returvarer, hasteleveringer, ekspedition, efterkravsopkrævninger, transport, skaffevarer, kreditering, omfakturering, fragt samt manglende ajourførsel af kundeoprettelsesprofilen.

Gebyrerne kan kræves betalt i henhold gældende satser.

## 14. Ejendomsforbehold

Salgsstanden (inkl. alt tilbehør, dokumentation m.v.) er omfattet af ITRs ejendomsforbehold, indtil den samlede købesum inkl. evt. renter og gebyrer er betalt. Kunden er således uberettiget til, uden ITRs samtykke, at flytte, pantsætte, udleje, udlåne eller på anden måde disponere over salgsgenstanden, så længe ejendomsforbeholdet består. Kunden skal holde salgsgenstanden individualiseret, således den kan genkendes.

Kunden har pligt til at holde leverede genstande behørig forsikret, indtil ejerforholdet overgår til Kunden

## 15. Immaterielle rettigheder og Licensvilkår

### 15.1. Licensvilkår

Kunden er forpligtet til at respektere ITR og underleverandørers til enhver tid gældende licensvilkår for brug af programmel, software og hardware.

### 15.2. Immaterielle rettigheder og andre rettigheder

Kunden er forpligtet til at respektere dansk rets til enhver tid gældende regler for omgang med programmel, software og hardware, der måtte være beskyttet af ophavsret, ejendomsret eller andre rettigheder.

## 16. Ansvarsfraskrivelse og misligholdelse

### 16.1. Erstatningsudgangspunkt

Parterne er med nedenstående forbehold ansvarlige i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler for overholdelsen af de mellem parterne indgåede aftaler samt de betingelser og vilkår, der regulerer aftaleforholdet.

### 16.2. Andet hard- og software

ITR hæfter kun specifikt for salgsgenstanden. Evt. skade på andet hardware/software end leveret fra ITR er ITR uvedkommende.

### 16.3. Korrekt brug

ITR er ikke ansvarlig, såfremt salgsgenstanden bliver brugt forkert i forhold til producentens anvisninger. Kunden har selv pligt til at indhente og gennemlæse producentens anvisninger.

### 16.4. Fejl i udstyr.

ITR er ikke ansvarlig for fejl opstået i forbindelse med opdateringer foretaget af Kunden eller ITR, såfremt fejlen skyldes producentens hardware eller software

### 16.5. Tab.

ITR er ikke ansvarlig for driftstab, tabt avance, tabt overskud, afbrudt kommunikation, tab af data, følgeskader, konventionalbod, regenerering af data eller andre indirekte tab.

### 16.6. Økonomisk begrænsning.

ITRs ansvar er dog under alle omstændigheder begrænset til den sum, som Kunden her erlagt for den aftalte leverance, som erstatningskravet udspringer af.

### 16.7 Fortsat og grov uagtsomhed

ITRs ansvar begrænses dog ikke, hvor deres handlinger er forsætlige eller groft uagtsomme.

### 16.8. Væsentlig misligholdelse:

Ved en parts væsentlige misligholdelse kan den anden part hæve aftalen. Inden ophævelse sker, skal den anden part dog have 10 dage for at rette på forholdet, der medfører misligholdelse. Den krænkede part

skal således give den anden part besked om misligholdelsen og at undladelse af at bringe misligholdelsen til ophør vil medføre ophævelse af kontrakten.

Ophævelse kan dog ske uden varsel, såfremt misligholdelsen efter sin natur ikke kan rettes.

Som væsentlig misligholdelse anses Kundens manglende betalingsforpligtelse.

Ved ITRs væsentlige misligholdelse finder 16.5 og 16.6. stadig anvendelse.

## 17. Produktansvar

For Produktansvar er ITR ansvarlig i henhold til de bestemmelser i produktansvarsloven, der ikke kan fraviges ved aftale. ITR fraskriver sig ansvar for produktskader på ethvert andet grundlag. Produktansvaret kan beløbsmæssigt ikke overstige dækningen på ITRs produktansvarsforsikring.

Under alle omstændigheder er ITR uden ansvar for ethvert formuetab, herunder driftstab, tidstab, avancetab og lignende indirekte tab.

Kunden er forpligtet til uden ugrundet ophold, at meddele ITR, såfremt Kunden bliver bekendt med, at der er indtrådt en skade forårsaget af det købte, at tredjemand påstår, at der er indtrådt en sådan skade, eller at der er fare for, at der vil indtræde en sådan skade.

I den udstrækning ITR måtte blive pålagt ansvar overfor tredjemand, er kunden forpligtet til at holde ITR skadesløs i samme omfang, som ITRs ansvar er begrænset i henhold til nærværende punkt.

## 18 Opfyldeshindringer

### 18.1 Opfyldeshindringer

ITR er ikke ansvarlig overfor Kunden, når der efter aftalens indgåelse indtræder omstændigheder, der hindrer eller udsætter ITRs opfyldelse af aftalen.

Som opfyldeshindring/Force Majeure anses bl.a. men ikke begrænset til:

Krig, mobilisering, oprør og uroligheder, terroraktioner, naturkatastrofer, strejke og lock-out, herunder hos ITR eller deres underleverandører, vareknaphed, mangler eller forsinkelser fra leverandører eller underleverandører, brand, oversvømmelse, manglende transportmulighed, valutarestriktioner, import- og eksporthindringer, edb-vira, hackning, kabelbrud, strømafbrydelser, internetafbrydelser, telefonafbrydelser, påbud fra offentlige myndigheder, rettighedshavere eller andre omstændigheder, som ITR ikke direkte har kontrol over.

### 18.2 Virkning af opfyldeshindringer

Såfremt et eller flere af foranstående omstændigheder indtræder, er ITR – ansvarsfrit - efter eget valg berettiget til at udskyde leveringen af ydelsen eller til at annullere ordren helt eller delvist.

## 19. Elektronisk levering fra ITR

Selv om ITR gør sit yderste for at holde software, mails m.v. fri for virus, giver ITR ingen garanti for, at det elektronisk leverede er virusfrit. Af hensyn til egen beskyttelse bør Kunden/brugeren derfor anvende en Virus scanner inden information, software eller dokumentation modtages og/eller installeres.

## 20. - 3. parts produkter

Ved 3. parts produkter forstås hardware og software, som ikke leveres fra ITR. ITR er ikke ansvarlig for implementering, konflikter og brugen af 3. parts produkter samt produkter leveret fra ITR i samspil med 3. Parts produkter. I forbindelse med arbejde med 3. parts produkter kan det være nødvendigt at rekvirere ekstern assistance. Efter ITRs ønske er Kunden pligtig at rekvirere 3. Parts leverandør med henblik på løsning, installering eller andet arbejde med 3. parts produkter. Udgift til 3. parts leverandør er ikke inkluderet i prisoplysninger.

## 21. Transport af rettigheder

ITR er berettiget til at overdrage samtlige rettigheder og pligter i henhold til aftaler med Kunden til tredjemand.

## 22. Vilkaårenes uafhængighed og overskrifter

### 22.1 Vilkaårenes uafhængighed

Såfremt en eller flere af bestemmelserne i nærværende betingelser – med tilhørende underbetingelser – bliver ugyldige eller uvirksomme, berører dette ikke de øvrige bestemmelsers gyldighed.

### 22.2. Overskrifter

Overskrifter og underoverskrifter i nærværende betingelser med tilhørende underbetingelser skal ikke tillægges betydning i forbindelse med forståelsen af bestemmelsernes indhold. Overskrifter og underoverskrifter er alene indsat for at overskueliggøre betingelserne.

## 23. Ændringer og tvister

### 23.1. Ændringer

Nærværende betingelser med tilhørende underbetingelser er gældende mellem parterne i ethvert forhold mellem parterne. ITR forbeholder sig retten til at ændre betingelserne. Såfremt dette sker, skal Kunden gøres opmærksom på de reviderede betingelser, ved enten fremsendelse af disse betingelser til Kunden, eller ved at gøre Kunden opmærksom på en hjemmeside, hvor de reviderede betingelser kan ses.

Når Kunden er gjort opmærksom på, at betingelserne er ændret, skal Kunden, senest 1 måned efter at underretning har fundet sted, oplyse, om de reviderede betingelser kan accepteres. Såfremt der ikke sker indsigelser, vil de nye betingelser være gældende for fremtidig samarbejde og for løbende kontrakter fra udløbet af 1 måneds fristen.

Såfremt der fremkommer indsigelser imod de reviderede betingelser, vil de hidtil gældende betingelser finde anvendelse på eksisterende aftaler, mens fremtidige aftaler reguleres efter de nye betingelser.

### 23.2 Lovvalg og værneting.

Parterne er enige om, at enhver tvist skal læses efter dansk rets regler.

Såfremt en tvist opstår, skal parterne forsøge at løse tvisten i mindelighed ved forhandling – evt. med deltagelse af mediator.

Såfremt konflikten ikke kan løses i mindelighed, kan sagen indbringes for de almindelige danske domstole. Værneting er i så fald aftalt til retten ved ITRs hjemting.