

Responsor IT Aps
Naverland 2, 12
2600 Glostrup
CVR: DK-26 18 99 69

Salgs- og leveringsbetingelser

§ 1. Generelt

1. En fremsendt aftale er at betragte som et tilbud, indtil denne er skriftligt accepteret af begge parter. Parter defineres som Responsor APS, herefter benævnt Responsor og kunden.
2. Et tilbud fra Responsor er gældende i 14 dage fra dets datering.
3. En bindende aftale er indgået, når den er accepteret skriftligt af begge parter i papirformat eller via e-mail.
4. Skriftlig kommunikation foregår, med mindre andet er aftalt via e-mail.
5. Nærværende betingelser tilsidesætter og erstatter alle eventuelle tidligere aftaler eller korrespondancer m.v. om salg og levering. Betingelserne udgør parternes aftale i sin helhed og ingen ændring heraf eller tilføjelse hertil kan ske uden den anden parts skriftlige samtykke.

§ 2. Konsulentbistand

1. Konsulentbistand ydes indenfor normal åbningstid kl. 8:00-16:00 fra mandag til torsdag og fredag fra kl. 8:00-15:00.
2. Onsite support (på kundens adresse) afregnes pr. påbegyndt time. Offsite support, herunder telefon-, e-mail- og fjernsupport start afregnes pr. påbegyndt kvarter.
3. Kørsel afregnes pr. påbegyndt kvarter. Hertil kommer evt. bro-, færge- eller flyudgifter tur/retur forbundet med konsulentens transport.
4. Servicetider: Responsor opkræver et tillæg, såfremt der rekvireres omgående assistance eller konsulentbistand udenfor normal åbningstid. Aften indtil kl. 21:00 opkræves en starttakst på 1 time, herefter tillæg på 100 % pr. påbegyndt time. Nat, weekend samt helligdage opkræves der starttakst på 2 timer, herefter 100% pr. påbegyndt time.
5. Hastetillæg for omgående assistance (uanset tidsrum og årsag) udgør en starttakst på 2 timer.

§ 3. Installation og opsætning

1. Er intet andet aftalt påtager Responsor sig, mod særskilt vederlag, at foretage installation hos kunden.
2. Medmindre andet skriftligt aftales, har kunden selv ansvaret for installationsforberedelser, herunder særskilt edb-stærkstrøm med samme jording til alle hardwareenheder, leveret fra separat el-gruppe; netværkskabling med nødvendige net-drops; et omgivende miljø der kan

tilgodese krav til placering af udstyr samt udvikling af varme og støv; fremskaffelse af logins, softwareprogrammer, licensoplysninger og evt. kundens nødvendige tilstedeværelse.

3. Responsor er berettiget at fakturere for evt. mertid som følge af kundens manglende installationsforberedelser eller tilstedeværelse.
4. Evt. bortskaffelse af emballage m.v. påhviler kunden.
5. I den udstrækning Responsor har rådgivet om dimensionering og/eller valg af udstyr og software, er sådanne råd baseret på kundens forudgående egne oplysninger om kapacitet, planlagt brug o.lign., jf. kundens skriftlige kravspecifikation. Kunden er selv ansvarlig for såvel fuldstændigheden som rigtigheden af sådanne oplysninger.
6. Efter installation af system-, standard- og applikationssoftware påhviler det kunden at opbevare licensbeviser, originale datamedier og lignende.

§ 4. Dokumentation

- 1) Responsor vedligeholder løbende en standarddokumentation til internt brug. Denne dokumentation omfatter generelle og kundespecifikke installationsoplysninger. Udarbejdelsen af dokumentation faktureres efter medgået tid. Kunden kan efter ønske få elektronisk adgang til denne information.
- 2) Yderligere dokumentation og brugervejledning udarbejdes mod særskilt vederlag.

§ 5. Fortrolighed

I det daglige samarbejde med Responsors kunder, udveksles ofte information, som kan anses for proprietær og fortrolig i relation til kundens forretningsaktiviteter, processer, personale og kunder.

Derfor forpligter Responsor sig til at efterleve nedenstående regler:

- Responsor har tavshedspligt vedrørende alle personalemæssige og forretningsmæssige forhold hos kunden og medarbejdere fra Responsor skal behandle enhver oplysning om kunden og kundens kunder som strengt fortrolige og skal i enhver henseende drage omsorg for, at sådanne oplysninger ikke kommer til tredjemands kundskab.
- Denne tavshedspligt er også gældende efter aftalens ophør

§ 6. Ejendomsret

- 1) Risikoen for produkternes hændelige undergang og forringelse overgår til kunden ved levering
- 2) Der tages ejendomsforbehold over de solgte genstande. Responsor ApS er berettiget til at tilbagetage ovennævnte genstande, såfremt kunden misligholder sin betalingsforpligtelse

§ 7. Fejl og mangler

- 1) Kunden skal straks ved leveringen foretage en undersøgelse af leverancerne fra Responsor. Hvis kunden vil påberåbe sig en mangel, skal kunden straks efter, at manglen er eller burde være opdaget, give Responsor skriftlig meddelelse herom, samt anføre hvori manglen består.
- 2) Efter Responsors valg vil mangler ved det solgte blive afhjulpet eller omleveret for Responsors regning indenfor rimelig tid

- 3) Har kunden ikke inden 3 måneder efter leveringsdato påberåbt sig manglen over for Responsor, kan kunden ikke senere gøre manglen gældende
- 4) For så vidt det leverede helt eller delvist omfatter tredjeparts produkter, kan Responsor ikke stilles ringere, end leverandør og/eller producent foreskriver i egne generelle betingelser for det pågældende produkt.

§ 8. Abonnementer

- 1) Alle produkter og ydelser som erhverves via et abonnement har en løbetid på 1 år og forlænges automatisk en periode med mindre andet er skriftligt angivet.
- 2) Opsigelse af abonnement kan ske af hver af parterne med 2 måneders skriftligt varsel til udløbet af abonnementsperioden. Ved ophør af aftalen er kunden ansvarlig for at hente eventuelle data, der måtte opbevares i forbindelse med abonnementet.

§ 9. Serviceaftale

En serviceaftale er betinget af en forudgående skriftlig aftale indeholdende en nærmere beskrivelse af de aftalte ydelser.

1. Serviceaftalen kan omfatte faste periodiske servicebesøg hos kunden
2. Et servicebesøg er ikke begrænset til faste serviceopgaver men kan også anvendes til ad hoc opgaver efter kundens behov
3. Overstiger timeforbruget på et servicebesøg den aftalte tidsramme, trækkes de overskydende timer enten på klippekort eller afregnes særskilt
4. Kørsel til og fra aftalens bestemmelsessted er inkluderet i prisen på serviceaftalen. Kørsel herudover faktureres pr. påbegyndt kvarter
5. Opsigelse af serviceaftalen kan ske af hver af parterne med 1 måneds skriftlig varsel til udløbet af den igangværende abonnementsperiode

§ 10. Levering

- 1) Købelovens definitioner af, hvornår levering er sket i handelskøb, er gældende for aftalen, såfremt intet andet er aftalt mellem Responsor ApS og kunden. Specifikke aftaler vedrørende levering i tilbud/ordrebekræftelse har forrang frem for Købelovens almindelige regler.
- 2) Leveringstiden for varer beror på leverandørens lagerstatus, og ansvar herom kan ikke påhvile Responsor. Hvis kunden eller underleverandøren forsinker leverancen, kan Responsor ikke drages til ansvar.
- 3) Omkostninger i forbindelse med fragt og evt. delleveringer påhviler kunden, med mindre anden skriftlig aftale foreligger. Ekspeditionsgebyr i forbindelse med licens- og abonnementsbestilling påhviler også kunden.

§ 11. Betaling

- 1) Alle priser opgivet af Responsor er ekskl. moms, installation og levering med mindre anden skriftlig aftale foreligger. Priser på timer, klippekort, serviceaftaler og abonnementer kan reguleres til en hver tid; dog ikke indenfor aftaleperioden, hvis angivet.
- 2) Priser på hardware og software, som leveres af tredjemand, er variable, hvorfor kunden herved accepterer, at endelig pris først kan fastsættes ved Responsor ApS's bestilling af varerne hos tredjemand, således at endelig pris først kendes af kunden på faktureringstidspunktet. Såfremt den reelle pris for tredjemands produkt er mere end 10 procent højere end den tilbudte pris, fremsender Responsor ApS et nyt tilbud til kundens accept

Regulering af priser sker én gang årligt på grundlag af det af Danmarks Statistik senest offentliggjorte nettoprisindeks, jf. lovbekendtgørelse nr. 529 af 10. juli 1990. Priserne er baseret på nettoprisindeks ved en kontrakts indgåelse og reguleres i overensstemmelse hermed ved den løbende fakturering. Mod et mindre vederlag kan faktura sendes pr. post.

Betalingsbetingelser

Der betales netto 8 dage kontant fra fakturadatoen, med mindre andet er anført. Sker betaling efter fastsat betalingsdag, påløber der renter med 1,5 % pr. påbegyndt måned, fra forfaldsdatoen til betaling sker.

- 4) Indeholder leverancen varer indkøbt fra 3. part (hardware/software) vil denne del blive faktureret ved levering på kundens adresse eller ved levering til Responsor i forbindelse med offsite installation.
- 6) Kunden er forpligtet til at foretage enhver betaling til Responsor, som om leveringen var sket til aftalt tid, selv om leveringen er udskudt på grund af kundens forhold. Kunden er ikke berettiget til at modregne eller tilbageholde nogen del af købesummen på grund af modfordringer, medmindre dette er skriftligt anerkendt af Responsor.
- 7) Ved udsendelse af rykkerskrivelser forbeholdes ret til at tilskrive et rykkergebyr på kr. 100,- ekskl. moms.
- 8) Er betaling forsinket i mere end 30 dage efter forfaldstid, kan Responsor dels hæve aftalen i sin helhed og dels tage det af den omhandlede faktura leverede tilbage, i overensstemmelse med § 6 punkt 2.
- 9) Så længe der består uopfyldte betalingsforpligtigelser fra kundens side, er Responsor berettiget til at suspendere enhver levering af yderligere produkter og ydelser til kunden uanset art.

§ 12. Ansvar

- 1) Responsor fraskriver sig ethvert ansvar for indirekte tab eller skade; herunder men ikke begrænset til tab af indtastede eller bearbejdede data, tab af ordrer, tabt arbejdsfortjeneste m.v. Dette gælder, uanset om tabet skyldes systemnedbrud, uvedkommendes adgang, force majeure eller anden form for manglende levering af bestilte serviceydelser/produkter eller andre forhold hos Responsor. I det omfang lov om produktansvar giver mulighed herfor fraskrives ethvert produktansvar.
- 2) Responsor's maksimale erstatningsansvar er begrænset til købesummen for det produkt, der måtte begrunde erstatningsansvar.
- 3) Det er kundens ansvar at al lagret eller installeret software er licenseret, og at brugen heraf følger licensgivers regler.

§ 13. Force Majeure

- 1) Responsor kan ikke holdes økonomisk eller teknisk ansvarlig når følgende omstændigheder indtræder efter aftalens indgåelse og hindrer eller udsætter opfyldelsen af aftalen: Krig og mobilisering, oprør og uroligheder, naturkatastrofer, strejker og lockouts, vareknaphed samt mangler eller forsinkelse ved leverancer fra underleverandører, brand, manglende transportmuligheder, valutarestriktioner, import- og eksportrestriktioner, dødsfald, sygdom eller andre omstændigheder parten ikke er herre over.
- 2) Såfremt en aftales opfyldelse som følge af ovenstående bliver udskudt med mere end seks måneder, kan begge parter med fjorten dages skriftligt varsel ophæve aftalen

§ 14. Tvister

- 1) Enhver tvist skal afgøres ved Sø- og Handelsretten i København og efter danske retsregler.