

# Generelle salgs- og leveringsbetingelser

Disse generelle salgs- og leveringsbetingelser gælder for Centia IT ApS' (i det følgende benævnt "Leverandøren") levering af ydelser til kunden, herunder hardware, software, implementeringsydelser, konsulentbistand og andre ydelser. Enhver ændring til disse generelle salgs- og leveringsbetingelser skal aftales udtrykkeligt og skriftligt mellem Leverandøren og kunden (af parternes tegningsberettigede repræsentanter).

## 1. Leverandørens ydelse

Leverandøren leverer ydelserne til kunden i overensstemmelse med god brancheskik og i henhold til disse generelle salgs- og leveringsbetingelser samt parternes aftale. Leverandøren indestår for, at de konsulenter, der stilles til rådighed, for levering af ydelserne har de relevante kvalifikationer. Leverandøren er alene ansvarlig for egne ydelser og dermed ikke for andre ydelser, opgaver eller forpligtelser, som ikke udtrykkeligt er beskrevet i disse generelle salgs- og leveringsbetingelser eller parternes aftale. Alle leveringstider som oplyses af Leverandøren er vejledende medmindre andet udtrykkeligt er aftalt skriftligt mellem parterne. Leverandøren påtager sig intet ansvar for manglende overholdelse af sådanne vejledende leveringstider. Leverandøren vil dog så vidt muligt varsle forsinkelser overfor kunden uden ugrundet ophold. Kunden er selv ansvarlig for at sikre, at Leverandørens ydelser er tilstrækkelige til at opfylde kundens behov, krav og forventninger. Kunden anerkender og accepterer, at Leverandørens ydelser ikke i enhver henseende kan være fejlfri eller uden uhensigtsmæssigheder.

## 2. Kundens forpligtelser

Kunden er forpligtet til at opfylde alle sine forpligtelser som angivet i disse generelle salgs- og leveringsbetingelser samt i parternes aftale. Disse forpligtelser omfatter sådanne tilknyttede og accessoriske forpligtelser, ydelser, funktioner og ansvarsområder, som ikke er udtrykkeligt fastsat, men som er nødvendige for eller udgør en naturlig del af kundens forpligtelser, eller som det med rimelig grund kan forlanges, at kunden opfylder, for at Leverandøren kan levere ydelserne i henhold til disse generelle salgs- og leveringsbetingelser og parternes aftale. Uanset dette er kunden ydermere forpligtet til (i) aktivt at deltage i Leverandørens levering af ydelserne, herunder i nødvendigt omfang og på Leverandørens rimelige forlangende at stille tilstrækkelige og kvalificerede ressourcer til rådighed for Leverandøren, (ii) meddele Leverandøren alle oplysninger vedrørende kundens interne procedurer og IT systemer (herunder sammensætning og vedligeholdelse heraf), som efter Leverandørens mening er nødvendige for levering af ydelserne, (iii) at sikre, at kundens øvrige leverandører samarbejder med Leverandøren og fremskaffer oplysninger, som efter Leverandørens mening er nødvendige for levering af ydelserne, og (iv) at træffe de beslutninger, som Leverandøren måtte forlange med hensyn til Leverandørens planlægning og levering af ydelserne (sådanne beslutninger skal træffes inden for en efter beslutningens karakter rimelig tid). Såfremt kundens opfyldelse af sine forpligtelser er forsinket eller mangelfuld, er Leverandøren berettiget til at blive kompensert for alle omkostninger som følge heraf (herunder men ikke begrænset til omkostningerne ved ændringer i tidsplaner og forgæves allokering af ressourcer). Kunden skal endvidere afholde alle rimelige omkostninger påført Leverandøren for ethvert arbejde, der må omgøres eller yderligere arbejde der må udføres som følge af kundens mangelfulde eller forsinkede opfyldelse af sine forpligtelser.

## 3. Sikkerhedsprocedurer

Leverandøren skal overholde kundens rimelige sikkerhedsprocedurer, i det omfang sådanne procedurer skriftligt er meddelt Leverandøren. Hvis kundens sikkerhedsprocedurer forsinkes, hindrer, fordyrer eller på anden måde på negativ vis påvirker Leverandørens levering af ydelserne, er Leverandøren berettiget til at kræve alle meromkostninger herved dækket af kunden og til en rimelig udskydelse af alle leveringsfrister som måtte være særskilt aftalt mellem parterne.

#### **4. Priser**

Medmindre andet er aftalt skriftligt mellem parterne, er Leverandøren berettiget til at fakturere konsulent- og/eller implementeringsydelser baseret på medgået tid i henhold til Leverandørens gældende timepriser jf. den til enhver tid gældende prisliste (der kan reguleres én gang årligt pr. 1. januar). Ethvert beløb som Leverandøren måtte oplyse overfor kunden skal udelukkende anses for at være et estimat og skal under ingen omstændigheder anses for bindende for Leverandøren, medmindre det udtrykkeligt er anført, at beløbet er fast. Alle andre ydelser, herunder men ikke begrænset til hardware og software faktureres i henhold til den aftalte pris. Alle beløb er opgivet i danske kroner (DKK) ekskl. moms. Beløbet indeholder alle skatter og afgifter, som er gældende på tidspunktet for indgåelse af parternes aftale (bortset fra moms). Ved ændring af gældende afgifter reguleres satserne med den økonomiske nettokonsekvens for Leverandøren.

#### **5. Betalingsvilkår**

Ved levering af konsulent- eller implementeringsydelser er Leverandøren berettiget til at fakturere kunden ugentligt og/eller når ydelserne eller dele heraf er leveret. Fakturaen skal specificere tidsforbruget og/eller andre relevante oplysninger. Levering af hardware og software faktureres ved levering medmindre andet udtrykkeligt er fastsat. Leverandørens fakturaer forfalder til betaling 8 kalenderdage, efter fakturadatoen. I tilfælde af forsinket betaling påløber renter med 1,5 % pr. måned. Henstår forfaldne beløb ubetalt i mere end 14 kalenderdage efter forfaldsdatoen, er Leverandøren berettiget til at tilbageholde levering af ydelserne, indtil det forfaldne beløb er betalt. Såfremt kunden ønsker at reklamere over en faktura skal dette ske skriftligt til Leverandøren inden 5 kalenderdage fra fakturadatoen. Reklamationen skal indeholde en detaljeret beskrivelse af baggrunden for og årsagerne til at kunden ønsker at reklamere. Hvis kunden undlader at reklamere indenfor fristen anses fakturaen for endeligt godkendt af kunden.

#### **6. Risikoens overgang**

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

#### **7. Ejendomsforbehold**

Leverandørens levering af ydelserne sker under forudsætning af kundens betaling af samtlige vederlag, omkostninger og udgifter, når disse forfalder. Leverandøren bevarer ejendomsretten til og har således ejendomsforbehold i den hardware og/eller software, som måtte indgå i de leverede ydelser, indtil det fulde vederlag for denne hardware og/eller software er betalt (med tillæg af eventuelle renter og omkostninger). Indtil ejendomsretten er overgået til kunden, forpligter kunden sig til på behørig vis at drage omsorg for hardwaren og softwaren, herunder at opbevare og vedligeholde hardwaren og softwaren forskriftsmæssigt, at holde det forsikret mod brand-, tyveri- og vandskade til den fulde værdi og i øvrigt ikke foretage nogen form for ændringer i hardwaren eller softwaren uden Leverandørens skriftlige samtykke. Kunden forpligter sig til ikke uden Leverandørens samtykke, at flytte, pantsætte, udleje, udlåne eller på anden måde at disponere over hardwaren og softwaren, inden ejendomsretten er overgået til kunden.

## 8. Kundens afprøvning af ydelserne

Kunden er forpligtet til omhyggeligt at undersøge de leverede ydelser straks ved levering heraf med henblik på at sikre, at ydelserne er i overensstemmelse med de aftalte krav. Kunden skal skriftligt reklamere over enhver mangel, som kunden måtte konstatere ved de leverede ydelser. Reklamation skal ske hurtigst muligt og under alle omstændigheder inden for 14 kalenderdage efter levering er foretaget. Reklamationen skal indeholde en udførlig beskrivelse af manglen. Såfremt kunden påbegynder brugen af ydelserne, enten helt eller delvist, anses kunden under alle omstændigheder for at have godkendt ydelserne.

## 9. Mangler ved ydelserne

Såfremt kunden har reklameret rettidigt (jf. punkt 8) er Leverandøren er forpligtet til at afhjælpe mangler ved ydelserne inden for rimelig tid under hensyntagen til manglens art samt den betydning, som manglen måtte have for kunden. Kunden er ikke berettiget til noget forholdsmæssigt afslag som følge af mangler. Såfremt en reklamation ikke skyldes en mangel ved de leverede ydelser, er kunden forpligtet til at kompensere Leverandøren for den tid, Leverandøren har brugt til håndtering af og opfølgning på reklamationen. Ethvert arbejde som Leverandøren påtager sig ud over de i dette punkt 9 udtrykkeligt beskrevne forpligtelser, kan faktureres særskilt til kunden i henhold til Leverandørens til enhver tid gældende listepreiser for konsulentytelser.

## 10. Ansvarsbegrænsninger- og fraskrivelser

Parterne ifalder erstatningsansvar i henhold til dansk rets almindelige regler med de i disse generelle salgs- og leveringsbetingelser angivne ansvarsbegrænsninger og -fraskrivelser. Ingen af parterne er ansvarlige for indirekte tab eller følgeskader, herunder men ikke begrænset til produktions- og avancetab, tab eller retablering af data, defekte data, merforbrug af interne eller eksterne ressourcer, tab af omdømme eller goodwill. Leverandørens samlede ansvar for de leverede ydelser kan endvidere under alle omstændigheder ikke overstige et beløb svarende til 50% af det samlede beløb, som kunden har betalt for ydelserne, der har udløst kravet. Leverandøren er kun ansvarlig for egne ydelser, og ikke for mangler, forsinkelse, manglende opfyldelse af sine forpligtelser eller for andre forhold i henhold til disse generelle salgs- og leveringsbetingelser eller parternes aftale, såfremt disse helt eller delvist skyldes (i) kundens uagtsomhed, fejl eller misligholdelse, (ii) forhold der i øvrigt kan tilskrives kunden eller tredjemand, herunder men ikke begrænset til ændringer i ydelserne foretaget af kunden eller tredjemand, (iii) kundens brug af ydelserne på en anden måde end forudsat, (iv) hændelige begivenheder, som kunden bærer risikoen for og (v) tab, der er dækket af en forsikring tegnet af kunden eller til fordel for kunden. Hvis ydelserne omfatter software og/eller hardware, vil de ansvarsbegrænsninger- og fraskrivelser, som er fastsat af Leverandøren eller tredjemand for anvendelse heraf, tillige være gældende for disse dele af ydelserne. Sådanne ansvarsbegrænsninger- og fraskrivelser vil gælde i tillæg til de i disse salgs- og leveringsbetingelser fastsatte ansvarsbegrænsninger- og fraskrivelser. Ethvert krav forældes 6 måneder efter den begivenhed, som dannede grundlag for kravet, uanset om en part var eller burde have været opmærksom på kravets eksistens. Dette gælder dog ikke Leverandørens krav på vederlag for ydelserne. Leverandøren fraskriver sig i videst mulige omfang under gældende ret ethvert produktansvar for ydelserne.

## 11. Immaterielle rettigheder

Alle immaterielle rettigheder til ydelserne tilhører Leverandøren eller dennes leverandører eller underleverandører. I medfør af disse generelle salgs- og leveringsbetingelser erhverver kunden en ikke-eksklusiv, tidsbegrænset, vederlagsfri, uoverdragelig, herunder ved sublicens, fuldt indbetalt

og royalty-fri licens til at gøre brug af de dele af ydelserne, som Leverandøren har udviklet specifikt til kunden, til egne interne formål. Licensen er betinget af kundens betaling af alle vederlag, omkostninger og udgifter. Der kan gælde separate vilkår for kundens anvendelse af ydelserne, i det omfang at de immaterielle rettigheder og/eller ejendomsrettighederne til ydelserne tilhører tredjemand, herunder leverandører af standardsoftware og/eller hardware eller ydelserne omfatter Leverandørens egen standardsoftware. I det omfang at dette er tilfældet, erhverver kunden udelukkende retten til at gøre brug af sådanne ydelser i henhold til de vilkår og betingelser, der er fastsat af tredjemand eller Leverandøren. Leverandøren har ret til at anvende den generelle viden, som Leverandøren opnår ved levering af ydelserne til kunden. Leverandøren er således berettiget til overfor tredjemand at udvikle, fremstille og forhandle produkter og ydelser, der er identiske med eller ligner de ydelser som leveres til kunden (dette omfatter dog ikke kundens fortrolige oplysninger i medfør af punkt 13).

## **12. Skadesløsholdelse – immaterielle rettigheder**

Leverandøren indestår for, at ydelserne ikke krænker tredjeparts immaterielle rettigheder. Kunden skal straks give Leverandøren skriftlig meddelelse om et eventuelt krav fremsat af tredjemand, og Leverandøren skal være berettiget, men ikke forpligtet til at overtage sagen. Leverandøren er pligtig til at betale kunden det beløb, som tilkendes denne tredjemand ved en endelig dom (eller et forlig, som Leverandøren har givet sit samtykke til), dog med forbehold af de i punkt 10 angivne ansvarsbegrænsninger og -fraskrivelser.

## **13. Fortrolighed**

I forbindelse med levering af ydelserne vil hver part få adgang til oplysninger om den anden parts forskning og udvikling, forretningsaktiviteter, produkter, tjenesteydelser og knowhow. Parterne er forpligtet til at behandle alle modtagne oplysninger som strengt fortrolige og må ikke uden den anden parts forudgående skriftlige samtykke bruge sådanne oplysninger til andre formål end i forbindelse med levering af ydelserne. Denne forpligtelse gælder også efter afslutningen af parternes samarbejdsforhold (uanset årsagen hertil). Adgang til fortrolig information skal begrænses til de ansatte hos kunden og Leverandøren, som er direkte involveret i leveringen af ydelserne. Uanset det ovenfor anførte er Leverandøren berettiget til at medtage kunden i Leverandørens referenceliste til brug for Leverandørens markedsføring.

## **14. Persondata**

Såfremt Leverandøren, som led i Leverancen, opnår adgang til personoplysninger hos kunden, som er omfattet af persondataloven, må Leverandøren alene behandle sådanne oplysninger i overensstemmelse med kundens instrukser og er i øvrigt forpligtet til at overholde gældende databeskyttelseslovgivning. Leverandøren skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, herunder sådanne yderligere foranstaltninger, som måtte være nødvendige, mod at de anførte personlysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger.

## **15. Force majeure**

Hverken kunden eller Leverandøren er ansvarlig for manglende opfyldelse af forpligtelser der skyldes en hindring uden for dennes kontrol, herunder men ikke begrænset til arbejdsmarkedskonflikter (herunder globale og lokale strejker og/eller lockouts), brande, krige, oprør, uroligheder, terrorisme, naturkatastrofer, valutarestriktioner, enhver påvirkning af

computervira, orme eller tilsvarende, arrest, import og/eller eksportforbud, sammenbrud eller forstyrrelser af offentlige kommunikations-, forsynings- eller transportmidler, herunder sammenbrud eller forstyrrelser i offentlig elforsyning samt ethvert tilsvarende forhold, som påvirker en underleverandørs opfyldelse over for Leverandøren.

## **16. Overdragelse**

Leverandøren er berettiget til enten helt eller delvist at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til disse generelle salgs- og leveringsbetingelser samt indgåede aftaler til en tredjepart, såfremt der foreligger en saglig begrundelse herfor (eksempelvis i forbindelse med en hel eller delvis virksomhedsoverdragelse). Uanset dette er Leverandøren dog altid berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser til koncernforbundne selskaber. Kunden må ikke uden Leverandørens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til disse generelle salgs- og leveringsbetingelser samt indgåede aftaler med Leverandøren. Selvom et sådant samtykke gives af Leverandøren kan der i tillæg hertil gælde separate vilkår for overdragelse af ydelserne i det omfang at de immaterielle rettigheder og/eller ejendomsrettighederne til ydelserne tilhører tredjemand. Såfremt dette er tilfældet kan ydelserne kun overdrages i henhold til de vilkår og betingelser, der er fastsat af tredjemand.

## **17. Ophør**

Aftaler indgået mellem Leverandøren og kunden forbliver i kraft, indtil Leverandøren har leveret ydelserne, medmindre sådanne aftaler ophæves på et tidligere tidspunkt i henhold til dette punkt 17. En part kan ophæve en aftale indgået mellem parterne, såfremt den anden part væsentligt misligholder aftalen og udlader at afhjælpe den væsentlige misligholdelse inden 90 kalenderdage efter den anden parts påkrav herom. Såfremt Kunden 10 arbejdsdage efter at have modtaget skriftligt krav om betaling fortsat ikke har foretaget betaling til Leverandøren, kan Leverandøren skriftligt hæve aftalen. Såfremt Leverandøren ophæver en aftale mellem parterne som følge af kundens væsentlige misligholdelse heraf, skal kunden returnere de leverede ydelser til Leverandøren, og kunden har ikke krav på at få refunderet betalte vederlag eller krediteret allerede fakturerede beløb. En part kan endvidere i tilfælde af den anden parts konkurs, betalingsstandsning, åbning af forhandlinger om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt ophæve de aftaler, der er indgået mellem parterne.

## **18. Ingen stiltiende accept**

Enhver konkret accept af manglende opfyldelse af en forpligtelse i henhold til parternes aftale eller disse generelle salgs- og leveringsbetingelser eller manglende påtalelse af en sådan overtrædelse skal ikke fortolkes som en accept af eller frafald af at forfølge eventuelle fremtidige overtrædelser.

## **19. Lovvalg og værneting**

Disse generelle salgs- og leveringsbetingelser reguleres af dansk ret og fortolkes i henhold hertil. Enhver tvist, som måtte opstå mellem kunden og Leverandøren, skal indledningsvist forsøges afgjort ved direkte forhandling mellem parterne. Hvis parterne er ude af stand til at løse en sådan tvist, skal den indbringes for retten ved Leverandørens hjemting.