

Generelle salgs- og leveringsbetingelser

Indhold

1. Introduktion	2
2. Anvendelse.....	2
3. Aftalegrundlag.....	2
4. Tilbud, ordrer og ordrebekræftelser	2
5. Levering, undersøgelse og reklamation	2
6. Returnering	3
7. Licenser og tredjepartsydelser	3
8. Garanti og afhjælpning	3
9. Ansvar.....	3
10. Force majeure.....	4
11. Priser og betaling	4
12. Varighed og opsigelse	5
13. Ejendomsret, brugsret og immaterielle rettigheder	5
14. Fortrolighed	5
15. Personoplysninger og databehandleraftale	6
16. Lovvalg og værneting	6

Lokationer

Kejlstrupvej 85, Oldenburg Allé 7,
8600 Silkeborg 2630 Taastrup

Kontakt

+45 87 42 80 00
info@nhc.dk
nhc.dk

Support

+45 87 42 80 00 (tryk 1)
support@nhc.dk

1. Introduktion

Disse generelle salgs- og leveringsbetingelser ("Betingelserne") gælder for alle aftaler, hvor NHC A/S, CVR-nr. 30534352 ("NHC"), leverer produkter eller ydelser til en erhvervskunde ("Kunden").

Betingelserne gælder, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt skriftligt. Ved uoverensstemmelse mellem aftaledokumenterne gælder det senest daterede og specifikt aftalte dokument forud for Betingelserne.

2. Anvendelse

Betingelserne finder anvendelse på salg og levering af blandt andet hardware, standardprogrammel, licenser, hosting, support, konsulentytelser, undervisning og udviklingsydelser inden for it.

Betingelserne er udarbejdet til aftaler mellem erhvervsdrivende og finder ikke anvendelse på forbrugeraftaler.

3. Aftalegrundlag

Aftalegrundlaget består af NHCs tilbud eller ordrebekræftelse, eventuelle særskilte bilag og disse Betingelser. Kundens egne indkøbs- eller standardvilkår finder kun anvendelse, hvis NHC skriftligt har accepteret dette.

En aftale er bindende, når NHC har modtaget Kundens skriftlige accept af et gyldigt tilbud, eller når NHC har fremsendt en ordrebekræftelse. Ændringer og tillæg er kun bindende, hvis de er aftalt skriftligt.

NHC er ikke bundet af åbenbare fejl i tilbud, ordrebekræftelser, priser eller produktbeskrivelser, hvis Kunden indså eller burde have indset fejlen.

Hver part skal uden unødigt forsinkelse skriftligt orientere den anden part, hvis parten tages under konkurs- eller rekonstruktionsbehandling, træder i likvidation eller i øvrigt må anses for insolvent.

4. Tilbud, ordrer og ordrebekræftelser

Et tilbud fra NHC er gyldigt i 14 dage fra tilbudsdatoen, medmindre andet fremgår af tilbuddet. Accept efter fristens udløb er ikke bindende for NHC, medmindre NHC skriftligt bekræfter accepten.

Ordre på service- og konsulentytelser afgives skriftligt. Ordre på hardware og software kan afgives via NHCs webshop eller ved direkte skriftlig kontakt til NHC.

Kunden kan ikke ændre eller annullere en afgivet ordre uden NHCs skriftlige accept. NHC kan betinge sin accept af, at Kunden betaler de dokumenterede omkostninger og forpligtelser, som ændringen eller annulleringen medfører.

Hvis en ordrebekræftelse afviger fra Kundens ordre, skal Kunden gøre skriftlig indsigelse uden unødigt forsinkelse og senest 5 arbejdsdage efter modtagelsen. I modsat fald anses ordrebekræftelsen for accepteret, medmindre afvigelsen er væsentlig eller burde være indlysende for NHC.

5. Levering, undersøgelse og reklamation

NHC leverer på det tidspunkt eller inden for den periode, der fremgår af tilbuddet eller ordrebekræftelsen. Oplyste leveringstider er vejledende, medmindre de udtrykkeligt er angivet som bindende.

Hvis NHC forventer en væsentlig forsinkelse, orienterer NHC Kunden om årsagen og oplyser et nyt forventet leveringstidspunkt.

Kunden skal undersøge det leverede uden ugrundet ophold. Synlige fejl og mangler skal meddeles skriftligt og tilstrækkeligt specificeret senest 14 dage efter levering. Skjulte fejl og mangler skal reklameres skriftligt uden ugrundet ophold efter, at Kunden har eller burde have konstateret forholdet.

Ved kundespecifikt programmel og udviklingsydelser omfatter reklamationsretten fejl i forhold til de skriftligt aftalte krav. Ændringer, nye ønsker og funktioner, som ikke fremgår af aftalegrundlaget, betragtes som tilkøbsydelser og faktureres efter medgået tid.

Udviklingsarbejde, der udføres direkte i Kundens driftsmiljø, skal testes og godkendes af Kunden ved afslutningen. Fejl, som med rimelighed kunne konstateres ved testen, skal meddeles straks.

NHC er ikke ansvarlig for fejl i standardprogrammel eller tredjepartsprodukter, men bistår efter aftale Kunden med at gøre relevante krav gældende over for producenten eller rettighedshaveren.

6. Returnering

Produkter kan kun returneres efter forudgående skriftlig aftale med NHC. Returvarer skal være ubrugte, komplette, i ubrudt originalemballage og ledsaget af den dokumentation, NHC anmoder om.

Returnering sker for Kundens regning og risiko. NHC kan fratrække rimelige og dokumenterede omkostninger ved håndtering og returnering.

Specialfremstillede produkter, skaffevarer, specialudviklet programmel og kundespecifikke licenser kan ikke returneres, medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning eller er aftalt skriftligt.

7. Licenser og tredjepartsydelser

Kunden kan administrere Microsoft CSP-licenser via NHCs licensportal. Bestillinger, ændringer og opsigelser, der registreres via portalen eller efter Kundens dokumenterede instruks, er bindende for Kunden.

For tredjepartslicenser og tredjepartsydelser gælder den pågældende leverandørs til enhver tid gældende vilkår, herunder regler om binding, fornyelse, prisændringer, levering og opsigelse. De konkrete vilkår fremgår af tilbuddet, ordrebekræftelsen, licensportalen eller leverandørens vilkår.

Hvis en leverandør giver mulighed for annullering eller ændring inden for en bestemt frist, kan Kunden gøre brug heraf på de samme betingelser. NHC kan ikke give Kunden videre rettigheder end dem, som den pågældende leverandør stiller til rådighed.

NHC kan efter aftale administrere licenser på Kundens vegne. Kunden er ansvarlig for, at de oplysninger og instrukser, der gives til NHC, er korrekte og rettidige.

8. Garanti og afhjælpning

NHC garanterer, at egne service- og konsulentytelser udføres fagmæssigt forsvarligt og i væsentlig overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Hvis en berettiget mangel reklameres rettidigt, har NHC ret og pligt til inden for rimelig tid at afhjælpe manglen eller foretage omlevering. NHC vælger afhjælpningsformen under hensyn til manglens karakter og de dermed forbundne omkostninger.

For hardware, standardprogrammel og øvrige tredjepartsprodukter gælder producentens eller rettighedshaverens garanti- og reklamationsvilkår. NHC bistår efter aftale med den praktiske håndtering.

Garantien omfatter ikke fejl eller mangler, der skyldes almindelig slitage, forkert eller uautoriseret brug, manglende vedligeholdelse, anvendelse i strid med instruktioner, ikke-aftalte formål, ændringer udført af andre end NHC eller forhold uden for NHCs kontrol.

9. Ansvar

NHC er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler med de begrænsninger, der følger af dette afsnit.

NHC er ikke ansvarlig for indirekte tab eller følgeskader, herunder driftstab, tabt avance, tab af goodwill, tab

af forventede besparelser samt andre tilsvarende økonomiske følgetab.

NHCs samlede ansvar som følge af en aftale er begrænset til et beløb svarende til det vederlag eksklusive moms, som Kunden har betalt eller er forpligtet til at betale for den leverance eller ydelse, som kravet vedrører, i de seneste 3 måneder forud for den ansvarspådragende begivenhed. Ved enkeltstående produktleverancer er NHCs samlede ansvar dog begrænset til købesummen eksklusive moms for det produkt, som kravet vedrører.

Hvis der ikke er betalt eller forfaldet vederlag for den relevante leverance i den nævnte periode, opgøres ansvarsloftet på grundlag af det aftalte vederlag for leverancen.

Ansvarsbegrænsningerne gælder ikke ved NHCs forsætlige eller groft uagtsomme handlinger eller undladelser eller i det omfang, begrænsningerne strider mod ufravigelig lovgivning. Begrænsningerne gælder heller ikke ved personskaade eller produktansvar i det omfang, et sådant ansvar ikke lovligt kan begrænses.

Kunden skal træffe rimelige foranstaltninger til at begrænse sit tab. NHC er ikke ansvarlig for den del af tabet, som Kunden med rimelighed kunne have undgået eller begrænset.

Krav skal meddeles skriftligt til NHC uden ugrundet ophold efter, at Kunden blev eller burde være blevet bekendt med det forhold, der begrunder kravet.

10. Force majeure

NHC er ikke ansvarlig for manglende eller forsinket opfyldelse, der skyldes forhold uden for NHCs rimelige kontrol, og som NHC ikke med rimelighed kunne forudse eller overvinde. Dette omfatter blandt andet, men ikke begrænset til, naturbegivenheder, krig, terror, brand, oversvømmelse, epidemi, myndighedspåbud, omfattende drifts- eller kommunikationsforstyrrelser, cyberangreb, leverancesvigt hos centrale underleverandører og arbejdsstridigheder.

Den berørte part skal uden unødigt forsinkelse orientere den anden part om force majeure-forholdet og dets forventede betydning. Hvis forholdet varer mere end 60 dage, kan hver part opsige den berørte del af aftalen skriftligt uden yderligere ansvar.

11. Priser og betaling

Alle priser er eksklusive moms, afgifter, transport, rejser og andre udlæg, medmindre andet er angivet. Priser for produkter og ydelser følger NHCs gældende priser på tidspunktet for ordrebekræftelsen.

NHC kan ændre priser på løbende ydelser med 90 dages skriftligt varsel. Prisændringer fra tredjepartsleverandører, ændrede valutakurser, skatter eller offentlige afgifter kan videreføres med det varsel, som efter omstændighederne er muligt.

Abonnements- og serviceydelser faktureres månedsvis, kvartalsvis eller årligt forud som angivet i tilbuddet eller ordrebekræftelsen.

Hardware, undervisning, konsulent- og udviklingsydelser faktureres ved levering eller løbende efter medgået tid. Klippekort og særtilbud betales forud og er gyldige i højst 12 måneder, medmindre andet er aftalt.

Licenser faktureres bagud efter forbrug.

Konsulentassistance faktureres efter NHCs gældende timesatser.

Normal arbejdstid er mandag til torsdag kl. 08.00-16.00 og fredag kl. 08.00-15.30.

Arbejde mandag til torsdag kl. 16.00-20.00 og fredag kl. 15.30-20.00 tillægges 50 %.

Arbejde kl. 20.00-08.00 på hverdage samt i weekender og på helligdage tillægges 100 %.

Akut tilkald uden for normal arbejdstid tillægges et opstartsgebyr på 2.500 kr. eksklusive moms. Mindste debiteringsenhed er 30 minutter. Kørsel afregnes efter statens gældende takster, og kørselstid faktureres med 50 % af den gældende timesats.

Betalingsfristen fremgår af fakturaen. Ved forsinket betaling kan NHC kræve renter og gebyrer efter rentelovens regler. Hvis en forfalden betaling ikke er modtaget senest 10 dage efter skriftligt påkrav, kan NHC suspendere leverancer. Hvis misligholdelsen varer mere end 30 dage efter forfald, kan NHC ophæve den berørte aftale.

12. Varighed og opsigelse

Løbende NHC-serviceydelser har en indledende bindingsperiode på 12 måneder fra leverancens start, medmindre andet fremgår af tilbuddet eller ordrebekræftelsen. Aftalen fortsætter herefter, indtil den opsiges skriftligt med 90 dages varsel til udgangen af en måned.

Licenser og ydelser fra tredjepartsleverandører følger den pågældende leverandørs bindings-, fornyelses- og opsigelsesvilkår. Kunden skal meddele opsigelse til NHC i så god tid, at NHC kan overholde leverandørens frister.

Hver part kan ophæve aftalen helt eller delvist, hvis den anden part væsentligt misligholder sine forpligtelser og ikke har afhjulpet misligholdelsen senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af et skriftligt påkrav. En misligholdelse, der efter sin karakter ikke kan afhjælpes, kan medføre ophævelse uden afhjælpningsfrist.

13. Ejendomsret, brugsret og immaterielle rettigheder

Ejendomsretten til leveret hardware forbliver hos NHC, indtil den fulde købesum er betalt. Risikoen for produktet overgår til Kunden ved levering.

Rettigheder til standardprogrammel tilhører NHC eller den relevante tredjepart. Kunden opnår alene den brugsret, der følger af aftalegrundlaget og de relevante licensvilkår.

Medmindre andet er aftalt skriftligt, bevarer NHC alle immaterielle rettigheder til metoder, værktøjer, skabeloner, dokumentation, generel knowhow, standardkomponenter og programmel, som NHC har udviklet eller anvendt før eller under leverancen.

For kundespecifikt udviklet materiale opnår Kunden efter fuld betaling en ikke-eksklusiv, tidsubegrænset brugsret til materialet til Kundens interne formål. Overdragelse af ophavsret eller ret til kildekode kræver en særskilt skriftlig aftale.

Kunden må ikke kopiere, ændre, videreoverdrage, udleje eller på anden måde stille programmel eller dokumentation til rådighed for tredjemand ud over det, der følger af ufravigelig lovgivning eller de aftalte licensvilkår.

NHC kan overdrage sine rettigheder og forpligtelser til et koncernforbundet selskab eller som led i overdragelse af den relevante forretningsaktivitet. Anden overdragelse kræver Kundens samtykke, som ikke må nægtes uden saglig grund.

14. Fortrolighed

Hver part skal behandle oplysninger, som efter deres karakter eller omstændighederne er fortrolige, som fortrolige og må kun anvende oplysningerne til opfyldelse af aftalen.

Fortrolige oplysninger må alene videregives til medarbejdere, rådgivere og underleverandører, der har et sagligt behov for oplysningerne, og som er underlagt en tilsvarende fortrolighedsforpligtelse.

Fortrolighedsforpligtelsen omfatter ikke oplysninger, som er offentligt tilgængelige uden brud på aftalen, lovligt modtaget fra tredjemand, selvstændigt udviklet uden brug af den anden parts oplysninger eller skal videregives i henhold til lov eller myndighedspåbud.

Fortrolighedsforpligtelsen gælder under aftalen og i 5 år efter dens ophør. For forretningshemmeligheder gælder forpligtelsen, så længe oplysningerne har karakter af forretningshemmeligheder.

15. Personoplysninger og databehandlersaftale

Hvis NHC som led i leverancen behandler personoplysninger på Kundens vegne, er Kunden dataansvarlig, og NHC er databehandler. Behandlingen reguleres af NHCs til enhver tid gældende standarddatabehandlersaftale i den version, der er accepteret af parterne.

Databehandlersaftalen har forrang for disse Betingelser ved uoverensstemmelse om behandling af personoplysninger. De almindelige ansvarsbegrænsninger i disse Betingelser gælder for parternes indbyrdes ansvar, medmindre andet følger af databehandlersaftalen eller ufravigelig databeskyttelsesret.

Kunden er ansvarlig for, at NHCs behandling sker på et gyldigt behandlingsgrundlag, og for at de instrukser, Kunden giver NHC, er lovlige, dokumenterede og tilstrækkelige. NHC behandler alene personoplysninger efter dokumenteret instruks og underretter Kunden, hvis en instruks efter NHCs vurdering er i strid med gældende databeskyttelsesret.

NHC gennemfører passende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, sikrer relevant fortrolighed, bistår Kunden efter databehandlersaftalen og underretter Kunden om brud på persondatasikkerheden uden unødigt forsinkelse i overensstemmelse med den aftalte procedure.

NHC kan anvende godkendte underdatabehandlere i overensstemmelse med databehandlersaftalen. Ved aftalens ophør slettes eller returneres personoplysninger i overensstemmelse med Kundens dokumenterede valg og databehandlersaftalen.

Microsofts behandling af personoplysninger i Microsofts egne cloudtjenester reguleres af aftalen mellem Kunden og Microsoft. NHC er alene databehandler for de behandlingsaktiviteter, som NHC faktisk udfører på Kundens vegne.

Den gældende standarddatabehandlersaftale findes her: <https://nhc.dk/databehandlersaftale>

16. Lovvalg og værneting

Aftalen er underlagt dansk ret, bortset fra danske lovvalgsregler.

Enhver tvist, som parterne ikke kan løse ved forhandling, skal afgøres ved Retten i Viborg som første instans, medmindre ufravigelige værnetingsregler bestemmer andet.