



Leave **IT** to us

Generelle salgs- og leveringsbetingelser

Salgs- og leveringsbetingelser er gældende fra november 2017.



Kejlstrupvej 85 – 8600 Silkeborg

Support@nhc.dk

+ 45 87428000

www.nhc.dk

Indhold

1.INTRODUKTION	2
2.ANVENDELSE	2
3.AFTALEGRUNDLAG	2
4.TILBUD, ORDRER OG ORDREBEKRÆFTELSER	2
5.LEVERING/REKLAMATION	3
6.RETURNERING	3
7.LICENSADMINISTRATION OG BETINGELSER.....	3
8.GARANTI	4
9.ANSVAR.....	5
10.PRISER OG BETALING	5
11.EJENDOMS- OG OPHAVSRET	6
12.NON DISCLOSURE, TAVSHEDSPLIGT, VIDEN OG Udstyr.....	6
13.PERSONDATAFORORDNING	7
14.GÆLDENDE LOV OG VÆRNETING	7

1.Introduktion

Disse forretningsbestemmelser er gældende for alle køb af produkter og konsulentytelser hos NHC. Disse vilkår gælder, medmindre andet er skriftligt aftalt mellem parterne.

2.Anvendelse

Disse almindelige salgs- og leveringsbetingelser gælder for alle NHC's aftaler om salg samt levering af produkter og serviceydelser inden for IT.

3.Aftalegrundlag

NHC's salg og leveringsbetingelser udgør sammen med NHC's tilbud og ordrebekræftelser det samlede aftalegrundlag for levering af produkter og serviceydelser til kunden. Aftaler er først indgået, når NHC har modtaget en bekræftelse fra kunden på levering af produkter og ydelser specificeret i det seneste tilbud.

Ændringer og tillæg til aftalegrundlaget er kun gældende, hvis det er aftalt skriftligt. Dette gælder dog ikke, hvis der er fejl i tilbuddet, som kunden har opdaget (f.eks. en trykfejl i pris eller produktnavn).

Abonnementsydelser som licenser, hosting og oprettelse betales ved indgåelse af aftalen. Timer, undervisning og hardware betales efter levering.

Juridisk skal alle parter straks underrettes, hvis en part kommer under konkurs, rekonstruktionsbehandling eller frivillig likvidation.

4.Tilbud, ordrer og ordrebekræftelser

NHC's tilbud er gældende i 14 dage, fra den dato tilbuddet er dateret, medmindre andet fremgår af tilbuddet. Accept af tilbud efter acceptfristens udløb er ikke bindende for NHC, medmindre NHC meddeler kunden andet. Tilbud er kun bindende for NHC, såfremt der forligger en skriftlig accept indenfor acceptfristens udløb.

Ordrer på serviceydelser fremsendes skriftligt til NHC, som vender tilbage med et tilbud til accept.

Ordrer på hardware/software oprettes i vores Webshop eller bestilles ved direkte kontakt til NHC. NHC tilstræber at sende en bekræftelse på - eller afslag på - disse ordrer umiddelbart efter bestilling.

Ændring af ordre. Kunden kan ikke ændre afgivet ordre på serviceydelser og produkter uden NHC's skriftlige accept. NHC kan påberåbe sig ret til at forlange fuld dækning af alle udgifter, som er afholdt og måtte opstå, hvis der ikke forlægges en skriftlig accept af ændringen.

Uoverensstemmende vilkår - hvis NHC's bekræftelse/tilbud ikke stemmer overens med kundens ordre eller aftalegrundlaget, og kunden ikke ønsker at acceptere de uoverensstemmende vilkår, skal kunden meddele

dette skriftligt til NHC senest 2 arbejdsdage efter modtagelse af bekræftelse/tilbud. Ellers er kunden bundet af bekræftelse/tilbud.

5.Levering/Reklamation

Leveringstid: NHC leverer serviceydelser og produkter til den tid, der fremgår af NHC's tilbud og ordrebekræftelser.

Reklamation: Kunden er forpligtet til at teste det leverede umiddelbart efter levering. Hvis kunden opdager en fejl eller mangel, skal denne meddeles skriftligt til NHC.

Inden for de første 14 dage efter levering kan kunden vederlagsfrit få rettet eventuelle fejl i det tilrettede program hos NHC. Fejl, der indberettes efter den ovennævnte 14 dages reklamationsperiode, betragtes som nyudvikling og afregnes efter forbrugstid til de tilgældende timesatser.

Programmering og andet udviklingsarbejde, der udføres direkte på kundens installation, er ikke omfattet af ovenstående reklamationsperiode. Ved denne type opgaver skal kunden ved udviklingsarbejdets afslutning teste og godkende det udførte arbejde. Eventuel reklamation skal således ske straks efter arbejdets afslutning.

NHC påtager sig ikke ansvaret for fejl og mangler i standardprogrammer, ej heller for 3. parts programmer.

Forsinket levering: Hvis NHC forventer en forsinkelse i levering af ydelser og produkter, informerer NHC kunden om dette og oplyser samtidig årsagen til forsinkelsen samt nyt forventet leveringstid.

Ansvarsbegrænsning: NHC 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.

6.Returnering

Produkter kan kun returneres ved forudgående aftale med NHC. 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 NHC, skal være indpakket i UBRUDT originalemballage. Produkter skal returneres i salgbar stand og uden udgifter for NHC. Forsendelse ved returnering er for kundens egen regning og risiko. NHC kan forlange et beløb til evt. dækning af udgifter i forbindelse med returnering.

Produkter, som er specielt fremstillet til kunden, eller som er skaffevarer, kan ikke returneres. Dette gælder også specialudviklet software samt kundelicenseret software.

7.Licensadministration og betingelser

NHC har en licensportal, så alle kunder selv kan administrere Microsoft CSP-licenser. Alle kunder får direkte Login til portalen, her kan man kundevenligt 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.

Hvis man ikke selv ønsker at administrere sine Microsoft Licenser, kan NHC selvfølgelig være behjælpelig med dette - også her har kunden 7 dages fortrydelsesret.

Leveringbetingelserne på licenser vil fremgå af portalen. Leveringstiden er som udgangspunkt altid i forhold til dato for bestilling. Evt. bindingsperiode vil også fremgå af portalen. NHC vil altid gøre alt for at leve op til den lovede leveringstermin, men der kan opstå forsinkelser, som NHC ikke tager ansvar for.

Levering af programmeringsopgaver foregår ved overdragelse af programmel via NHC's FTP, på mail eller datamedie. Installation af programmel påhviler - hvis intet andet er aftalt - hos kunden, og NHC påtager sig intet ansvar for følgeskader ved installation af programmel.

Levering sker af NHC, 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.

8. Garanti

Garanti: NHC 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.

NHC henviser til producentens garanti i forhold til at afhjælpe fejl på det leverede hardwareprodukt. Det vil typisk være mellem 12 og 24 måneder fra leveringstidspunktet, medmindre andet fremgår af tilbuddet. For PC, Server, Telefoner o. lign. Henvises til producentens garantibetingelser.

Undtagelser: NHC's garanti omfatter ikke fejl eller mangler der skyldes følgende: Almindelig slitage, brug i strid med NHC's instruktioner eller almindelig praksis og til ikke aftalte formål, afhjælpning eller ændring udført af andre end NHC, eller andre forhold, som NHC er uden ansvar for.

Fejlmelding: Hvis kunden opdager en fejl eller mangel i garantiperioden, som kunden ønsker at påberåbe sig, skal den straks meddeles skriftligt til NHC. Hvis fejl eller mangler ikke meddeles straks, kan den ikke senere gøres gældende. Kunden skal give NHC de oplysninger om en meddelt fejl eller mangel, som NHC beder om.

Tilbage melding: Inden for rimelig tid efter, at NHC har modtaget fejlmeldingen fra kunden og har undersøgt kravet, meddeler NHC kunden, om fejlen eller manglen er omfattet af garanti.

Afhjælpning: Inden for rimelig tid efter, at NHC har meddelt kunden om en fejl eller mangel er omfattet af garanti, afhjælper NHC fejlen eller bistår kunden i fejlmelding til producenten.

9. Ansvar

NHC's ansvar i tilfælde af fejl fra NHC's side begrænses til afhjælpning af disse fejl. NHC kan i intet tilfælde belastes for kundens driftstab, tabt avance, tabte data, reetablering af tabte data, tab af goodwill eller lignede indirekte eller direkte tab eller skader som følge af fejl og mangler, samt forsinkelser eller anden afvigelse ifm. leverancer eller efterfølgende tillægsleverancer og leverancer af serviceydelser mm.

Må kunden ifm. leverancer påtage sig merudgifter som følge af NHC's forsinkelse eller mangelfulde levering, skal dette skriftligt meddeles NHC, som vil komme med forslag til, hvordan ulemperne kan afhjælpes eller evt. minimeres. Kunden kan dog ikke gøre NHC ansvarlig for afholdelse af sådanne merudgifter, medmindre aftale herom skriftligt er indgået.

NHC's direkte og dokumenterede tab og meromkostninger i forbindelse med en kundes eventuelle misligholdelse af en indgået ordre dækkes af kunden.

Force majeure: Uanset eventuelle modstående vilkår i aftalegrundlaget er NHC ikke ansvarlig for manglende opfyldelse af forpligtelser, som kan henhøres til force majeure. Ansvarsfriheden består, lige så længe force majeure består. Force majeure er forhold, der er uden for NHC's kontrol, og som NHC ikke burde have forudset ved aftalens indgåelse. Eksempler er Usædvanlige naturforhold, krig, terror, brand, oversvømmelse, hærværk og arbejdsstridigheder.

10. Priser og betaling

Priser: Alle priser er eksklusive moms og afgifter. Priserne for produkter og serviceydelser følger NHC's gældende prisliste på det tidspunkt, hvor NHC bekræfter kundens ordre. Priserne på produkter kan dog ændres umiddelbart og uden varsel.

Konsulentassistance faktureres til en fast timesats indenfor normal arbejdstid, som er mandag -torsdag mellem 08:00-16:00 og fredag mellem 08:00-15:30. Konsulentassistance, som ydes uden for normal arbejdstid, faktureres til forhøjede timesatser.

Konsulentassistance som ydes mandag til torsdag kl. 16:00-20:00 og fredag kl. 15:30-20:00 og faktureres med et tillæg til timesatsen på 50%.

I tidsrummet kl. 20:00-08:00 på hverdage, og i weekender/på helligdage vil der faktureres med et tillæg til timesatsen på 100%.

Tilkald ifm. akut behov for assistance uden for normal arbejdstid vil blive tillagt et opstartsgebyr på 2500 kr. ekskl. moms.

NHC opererer med en mindste debiteringsenhed på en ½ time.

Kørsel/transportomkostninger afregnes efter statens takster. Kørselstid mellem kunden og NHC afregnes til

50% af gældende timesats. NHC varsler ændringer i gældende timesatser.

Klippekort eller andre specialtilbud betales forud, og har en gyldighedsperiode på maksimalt 12 måneder. Afregning sker pr. påbegyndt kvarter jf. vilkår for klippekort.

Betaling: Alt produksalg er netto kontant, medmindre andet er skriftligt aftalt.

Abonnement faktureres månedsvis forud, og enhver betaling skal ske iht. de betalingsbetingelser, der fremgår af fakturaen. Hvis betalingsfristen overskrides, har NHC ret til at påføre morarenter af det forfaldne beløb samt opkræve et rykkergebyr på kr. 100,00.

Ophævelse: Hvis kunden undlader at betale en forfalden faktura i mere end 30 dage efter forfaldsdato, kan NHC ophæve aftalen og kræve det leverede tilbage. NHC kan forlange et beløb til dækning af sine udgifter.

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.

11. Ejendoms- og ophavsret

Ejendomsret: Den fulde ejendomsret til det solgte standardprogrammel bevarer af NHC, indtil den aftalte købesum er betalt.

Ved specialfremstillet programmel, hvor NHC står som udvikler/leverandør af en brancheløsning, erhverver kunden alene en brugsret til det leverede standardprogrammel og tilrettede programmel, til de i aftalen angivne antal brugere.

NHC bevarer således enhver rettighed til det leverede, herunder ejendoms- og ophavsretten til programmel, dokumentation og lign.

Ændringer i programmel, dokumentation og lign. samt videreoverdragelse eller kopiering heraf er ikke tilladt (Bortset fra sikkerhedskopiering).

For standardprogrammel gælder rettighedsindehaverens licensbetingelser.

Overdragelse: Licensstager er uberettiget til at sælge/udleje/udlåne eller på anden måde overdrage eller overføre retten til brug af programmerne eller andre rettigheder/forpligtelser i henhold til disse betingelser til tredje part uden NHC's forudgående skriftlige samtykke.

NHC forbeholder sig ret til helt eller delvis at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til disse betingelser til tredje part.

12. Non Disclosure, tavshedspligt, viden og udstyr

NHC bevarer alle rettigheder til software, licenser, udstyr, opfindelser, knowhow m.v., der er udviklet eller

anvendt af NHC til leverance af NHC 's produkter og ydelser. Materiale, data og knowhow - herunder tekniske dokumenter og udstyr, som kunden har udleveret til NHC i forbindelse med opfyldelse af aftalen, må NHC kun benytte til udførelse af sit virke for kunden. Kunden kan til enhver tid påkræve supplerende non disclosure i forbindelse med installationer eller varetagelse af fortrolige data.

Fortrolige informationer, som er overgivet parterne imellem, er omfattet af fortrolighedsforpligtelsen. Fortrolighedsforpligtelsen gælder tillige efter aftale ophører.

13. Persondataforordning

Ved accept af disse salgs-og leveringsbetingelser accepterer man desuden NHC 's databehandleraftale som forefindes i bilag 1.

Databehandleraftalen omfatter ikke Microsoft ydelser. Databehandleransvaret for disse løsninger ligger hos Microsoft. NHC henviser til Microsoft-portalen og aftalen mellem Microsoft og kunden.

14. Gældende lov og værneting

Gældende lov: Parternes samarbejde er i alle henseender underlagt dansk ret.

Enhver tvist som måtte opstå i forbindelse med samarbejdet mellem kunden og NHC, skal afgøres ved en dansk domstol