

# Salgs- og leveringsbetingelser 2011

(Gældende fra 1. januar 2011)

Nedenstående salgs- og leveringsbetingelser gælder for alle leverancer fra Access A/S ("Access"), mellem kunden og Access.

## 1. Definitioner

Aftale	En skriftlig aftale som regulerer forholdet mellem Access og Kunden. Aftalen indeholder bl.a. en oversigt over leveret udstyr og Lokationer. Aftalen kan ligeledes dække en serviceaftale, hvor Access påtager sig at vedligeholde Kundens udstyr som en løbende ydelse. Graden af vedligeholdelse er reguleret i Aftalen.
Kunde	Juridisk eller fysisk person, som køber eller aftaler at købe Produkter og/eller Services fra Access.
Lokation	Leveringsadresse og/eller adresse for placering af udstyret, mens det er i drift. Lokationer, som er omfattet af en løbende ydelse, er reguleret i Aftalen.
Produkt	En individuel vare (herunder Software) som Kunden køber eller aftaler at købe af Access.
Service	En løbende ydelse reguleret i en Aftale (serviceaftale), som Kunden køber eller aftaler at købe af Access.
Software	Operativsystemer, middleware/tilpasningsprogrammer, applikationer eller anden software, som er udgivet eller givet i licens af Access eller tredjemand.

## 2. Anvendelse

Nærværende betingelser finder anvendelse på alle Aftaler om Kundens køb af Produkter og/eller Services fra Access. Såfremt der er uoverensstemmelse mellem Aftalen og nærværende betingelser, har Aftalen forrang.

Såfremt der ikke foreligger en Aftale, reguleres leveringen af Produkter og/eller Services alene af nærværende betingelser.

## 3. Pris og betaling

### 3.1 Priser - generelt

Alle priser er ekskl. moms og inkluderer ikke offentlige afgifter samt fragt- og ekspeditionsgebyr.

Såfremt prisen på hardware/software eller løbende ydelser er baseret på leverancer fra udenlandske producenter/leverandører, kan Access efterregulere prisen til Kunden, såfremt valutakursen på faktureringsdato ændres mere end +/- 2 % i forhold til dagkursen på tilbuds- eller ordretidspunktet.

### 3.2 Løbende ydelser

Vederlaget for drift og service forhøjes hvert år den 1. januar med 4 % af det hidtidige vederlag.

Ændres Access' leverandørers priser, forbeholder Access sig ret til at regulere Kundens vederlag i samme omfang. En sådan regulering af vederlaget træder i kraft fra det tidspunkt, hvor Access' leverandørers ændring af priser træder i kraft over for Access.

### 3.3 Betaling

Hardware, software, teknisk assistance, installation og andre éngangsydelser, skal betales netto kontant senest 14 dage efter fakturadato, medmindre andet er skriftligt aftalt.

Fakturering kan ske efter leverancens overgivelse til Kunden. Alle aftaler om løbende ydelser faktureres dog forud for 1 år ad gangen og forfalder til betaling senest 30 dage efter fakturadato.

Ved betaling efter forfaldsdato tillægges der rykkergebyr på 250 kr. ekskl. moms pr. rykker eller opgørelse samt 1 % rente pr. påbegyndt måned fra fakturadato til betaling sker.

## 4. Kundens forpligtelser

Kunden skal give Access korrekt og fyldestgørende information, der er nødvendig for Access' opfyldelse af sine forpligtelser, herunder om specifikke behov, branchemæssige forhold og den påtænkte anvendelse af Produkter og Services.

Access indestår for, at leverancerne opfylder generel lovgivning, men Kunden er selv ansvarlig for overholdelse af gældende lovgivning og myndighedsforskrifter, herunder at den påtænkte anvendelse af Access'

leverance er lovlig og opfylder Kundens krav til leverancen, og Kunden skal informere Access herom i nødvendigt og relevant omfang.

Kunden skal indhente alle tilladelser og godkendelser fra tredjemand, der er nødvendige for, at Access kan opfylde sine forpligtelser, og for at Kundens anvendelse af leverancerne er lovlig.

## 5. Leverance

Leveringstider er angivet omtrentligt og er uforbindende, medmindre andet er udtrykkeligt angivet.

Access er endvidere berettiget til at udskyde den omtrentlige leveringstid, såfremt overskridelse heraf nødvendiggøres af forhold som Access ikke er herre over. (jf. i øvrigt punkt 16)

I tilfælde af forsinkelse eller udskydelse, som skyldes Kunden eller forhold, som Kunden bærer ansvaret eller risikoen for, er Access berettiget til betaling for eventuelt merarbejde i henhold til Access' til enhver tid gældende timepriser samt dækning af eventuelle ekstra omkostninger ved sådan forsinkelse eller udskydelse.

Varerne leveres til kundens adresse/adresser, som angivet i Aftalen eller - såfremt der ikke foreligger en Aftale - på den adresse, der er aftalt med Kunden, mod betaling af et fragt- og ekspeditionsgebyr.

### 5.1 Levering af hardware

For levering af hardware gælder følgende:

- Access eller Access' leverandører kan ikke gøres ansvarlige for skade eller tab i forbindelse med leveret hardware bortset fra i det omfang, dette følger af punkt 9.
- Levering anses for sket, når hardwaren er overgivet til Kunden eller dennes repræsentant. Når levering er sket, overgår risikoen til Kunden. (jf. i øvrigt punkt 10.1)
- Såfremt parterne har aftalt, at Access eller Access' leverandører skal foretage løbende vedligeholdelse af den leverede hardware, er de nærmere vilkår herfor fastlagt i en særskilt serviceaftale. (jf. i øvrigt punkt 5.3)

### 5.2 Levering af software

For levering af software gælder følgende:

- Kunden erhverver ved endelig betaling en ikke-eksklusiv brugsret til Software (inkl. eventuel dokumentation) omfattet af leverancen, idet samtlige ejendoms- og immaterielle rettigheder, herunder ophavs- og varemærkerettigheder og andre immaterielle rettigheder, forbliver de respektive leverandørers. Dokumentation medfølger kun i det omfang, denne medfølger uden særskilt betaling fra den respektive leverandør.
- Softwaren må kun anvendes på det leverede udstyr, og programmet må ikke kopieres eller modificeres, bortset fra nødvendig sikkerhedskopiering.
- Overdragelse til tredjemand af den ikke-eksklusive brugsret til programmet og dokumentation må kun ske som led i en samlet overdragelse af udstyr, programmet og dokumentation. Herudover må der ikke ske videreoverdragelse af programmet og dokumentation til tredjemand uden Access' skriftlige tilladelse.
- Kundens brugsret til Softwaren er i øvrigt undergivet de eventuelle for Softwaren gældende licensvilkår. Såfremt der er uoverensstemmelse mellem nærværende betingelser og licensvilkårene, har licensvilkårene forrang.
- Såfremt de respektive leverandører afgiver en garanti for Softwaren, videreføres denne garanti over for Kunden i samme omfang, som Access kan rejse krav over for disse. Access eller Access' leverandører kan ikke herudover gøres ansvarlig for fejl i leveret Software.
- Levering anses for sket, når Softwaren er overgivet til Kunden eller dennes repræsentant. Når levering er sket, overgår risikoen til Kunden.
- Såfremt parterne har aftalt, at Access eller Access' leverandører skal foretage løbende vedligeholdelse af den leverede Software, er de nærmere vilkår herfor fastlagt i en særskilt serviceaftale. (jf. i øvrigt punkt 5.3)

### 5.3 Levering af løbende ydelser

For levering af serviceydelser gælder følgende:

- Aftaler løber i 3 år fra Aftalens indgåelse. Aftalen forlænges herefter automatisk med 1 år ad gangen, med mindre Aftalen er opsagt af en af parterne
- Aftalen er uopsigelig de første 3 år. Herefter kan Aftalen opsiges indtil 3 måneder til udløb ved udgangen af en 3-års periode. Opsigelsen skal være kommet frem senest kl. 12 den dag, hvor opsigelsesfristen udløber.



## 6. Ejendomsforbehold

Access forbeholder sig ejendomsretten til de solgte Produkter, indtil der er sket fuld betaling af købssummen og øvrige forpligtelser efter købekontrakten samt krav hidrørende fra tilretning, installation, reparation eller andre foranstaltninger vedrørende det solgte, herunder omkostninger ved eventuel tilbagetagelse.

Indtil fuld betaling er sket, er Kunden derfor uberettiget til at sælge, pantsætte, udleje, udlåne, bortgive, deponere eller på anden lignende måde disponere over de solgte Produkter, udstyr m.v.

## 7. Installation

Hvis der er truffet aftale om installation og idriftsætning, installerer Access det leverede indenfor Access' normale åbningstid, medmindre andet er skriftligt aftalt mellem parterne.

Kunden har ansvaret for, at der er etableret en valid backup, forinden installationen går i gang. Access er ikke ansvarlig for noget tab, som kunne have været undgået ved at sådan backup var foretaget.

Kunden indestår for, at Access får fri, sikker og uhindret adgang til Kundens system, således at installationsarbejdet kan gennemføres uhindret. Kunden indestår for at alle arbejdsmiljøkrav overholdes, ligesom Kunden i fornødent omfang vederlagsfrit stiller kvalificeret personale, maskintid og telefon til rådighed for Access i forbindelse med udførelse af arbejdet.

## 8. Returret

Access yder som udgangspunkt ingen returret.

## 9. Garanti

Access yder som udgangspunkt 12 måneders garanti på leveret udstyr med de begrænsninger, der følger af pkt. 10. Garantiperioden kan dog i intet tilfælde overstige Access' leverandørs garantiperiode på det pågældende udstyr. Yder Access' leverandør garanti på udstyret i mere end 12 måneder, kan Kunden anmode om at få transport på denne garanti.

Defekte varer skal indleveres til Access i Søborg. Indlevering sker for Kundens risiko og regning.

## 10. Misligholdelsesbeføjelser

### 10.1 Mangler

Kunden har pligt til at undersøge leverancen umiddelbart efter at levering har fundet sted, maksimalt 5 arbejdsdage efter levering og straks fremsende reklamation til Access, hvis der konstateres mangler.

Der kan ikke efterfølgende fremsættes krav mod Access i relation til mangler, som opdages - eller burde have været opdaget - i forbindelse med sådan en undersøgelse.

Kundens ret til at påberåbe sig mangler ved det leverede bortfalder, hvis Kunden har foretaget rettelser eller ændringer i det leverede.

Access' ansvar for mangler er begrænset til afhjælpning. Afhjælpning sker efter Access' frie valg som (i) reparation, omlevering eller efterlevering (ii) eller har anvist kunden en rimelig måde at omgå manglen på.

Såfremt der er tale om væsentlige mangler, og såfremt manglerne ikke i det væsentligste er afhjulpet inden rimelig tid, kan Kunden fastsætte en sidste frist herfor. Fristen kan ikke være kortere end 30 Arbejdsdage. Kunden kan herefter hæve Aftalen helt eller delvist efter afgivelse af skriftligt påkrav. Fristen herfor kan ikke være kortere end 21 Arbejdsdage.

Access er kun ansvarlig for sine egne leverancer. Access er ikke ansvarlig for og afgiver ingen garanti for Kundens eller tredjemands ydelser, software, produkter, materialer, værktøjer og metoder, også selvom dette indgår i leverancerne, bortset fra de eventuelle garantier, som Access kan videreføre til Kunden.

For aftaler som omfatter en løbende ydelse, gælder særlige misligholdelsesbeføjelser, som fremgår punkt 11.2

### 10.2 Kundens misligholdelse

Betales vederlaget ikke rettidigt, eller misligholder Kunden i øvrigt nogle af sine forpligtelser, kan Access hæve Aftalen, hvis Kunden ikke har bragt forholdet i orden senest 8 dage efter, at der er fremsat skriftligt påkrav herom.

### 10.3 Access' misligholdelse

Medfører Access' forhold en væsentlig hindring af Kundens samlede forretningsdrift over en periode på 30 arbejdsdage, kan Kunden efter skriftligt påkrav ophæve Aftalen, jf. betingelserne i pkt. 10.1

## 11. Serviceydelser

For serviceaftaler gælder følgende:

### 11.1 Serviceaftalens omfang

Access vedligeholder Kundens udstyr på Kundens Lokation(er), som angivet i Aftalen. Foretager Kunden udvidelser og/eller ændringer i det af Aftalen omfattede eller af Lokationer, skal dette meddeles Access.

Medmindre der indgås særskilt aftale om betaling for vedligeholdelse af sådanne udvidelser og/eller ændringer, faktureres vedligeholdelsen efter forbrug på grundlag af Access' til enhver tid gældende timepriser.

Såfremt serviceaftalen indeholder en opetidsgaranti er sådanne udvidelser og/eller ændringer ikke omfattet af Access' opetidsgaranti, før de er godkendt af Access.

### 11.2 Mangler

En serviceydelse er mangelfuld, såfremt det opnåede resultat ikke er i overensstemmelse med Kundens berettigede forventninger.

Gennemfører Access ikke, trods gentagne forsøg, afhjælpning af mangler, og må manglerne anses for væsentlige, kan Kunden efter afgivelse af skriftligt påkrav med minimum 3 ugers varsel, hæve Aftalen, såfremt afhjælpning ikke er foretaget inden udløbet af dette varsel.

### 11.3 Access' forpligtelser

Access forpligter sig til at opretholde den viden og de ressourcer, som er nødvendige for at opfylde Aftalen.

Al dokumentation og viden, som Access måtte få adgang til, vil blive behandlet fortroligt.

### 11.4 Kundens forpligtelser

Kunden skal anvende det af Aftalen omfattede udstyr i overensstemmelse med producentens anbefalinger og specifikationer.

Kunden må endvidere ikke give tredjemand adgang til at udføre arbejde på udstyret. Access skal til enhver tid have adgang til udstyr og computerkraft i det omfang, det er nødvendigt for at opfylde Access' forpligtelser. Desuden skal Access have oplyst en kontaktperson, der har kendskab til den meldte fejl.

Access forudsætter, at udstyret anvender 220 volt, og Kunden er således forpligtet til at meddele Access, hvilket udstyr der eventuelt ikke anvender 220 volt.

Indeholder Aftalen en opetidsgaranti, er fejl eller forsinkelser, som er forårsaget af, at Kunden ikke opfylder sine forpligtelser, ikke omfattet af opetidsgarantien.

I det omfang Access må udføre ekstraarbejde, som følge af at Kunden ikke opfylder sin forpligtelser, vil dette blive afregnet efter forbrug i henhold til Access' til enhver tid gældende timepriser.

### 11.5 Fejlmelding

Ved fejl på det af Aftalen omfattede udstyr, kontaktes Access på telefon 70 265 365 i den serviceperiode, som fremgår af Aftalen.

Access er forpligtet til at reagere på fejlhenvendelser indenfor den reaktionstid, som er angivet i Aftalen. Er ikke aftalt nogen reaktionstid, skal Access reagere på fejlhenvendelser indenfor 48 timer i normal åbningstid. Man - tors. 8.30 - 16.30. Fredag 8.30 - 15.30

### 11.6 Producentens ophør med support

Ophører producenten af det i Aftalen omfattede udstyr med at tilbyde support, fejludbedring eller levering af reservedele, vil Access i tilfælde af fejl tilbyde erstatningsudstyr i form af udstyr med tilsvarende funktionalitet, som det udstyr, der erstattes.

Erstatningsudstyret vil blive stillet til rådighed i op til 10 arbejdsdage efter fejkaldet. Inden udløbet af de 10 arbejdsdage, skal parterne indgå aftale om, hvorvidt erstatningsudstyret skal returneres, eller om der skal indgås en lejeaftale i relation til erstatningsudstyret.

Indgår parterne en lejeaftale, vil lejen udgøre 5 % pr. måned af erstatningsudstyrets nypris, og Aftalen fortsætter i øvrigt uændret. Indgår parterne aftale om, at erstatningsudstyret skal returneres, reguleres Aftalen, således at den ikke længere omfatter det udstyr, som producenten ikke længere tilbyder support, fejludbedring eller levering af reservedele til.

Kunden bærer i enhver henseende risikoen for udlånt eller udlejet udstyr, bortset fra almindeligt slid og ælde.



#### 11.7 Oppetidsgaranti

En serviceaftale kan omfatte en oppetidsgaranti. Garantien kan dog kun gives såfremt Kunden har indgået en driftsaftale med Access.

Oppetiden beregnes på følgende måde:

$$\frac{\text{tilgængelig driftstid} \times 100\%}{\text{aftalt driftstid}}$$

Den tilgængelige driftstid er lig med den aftalte driftstid minus den ikke-tilgængelige driftstid. Den ikke-tilgængelige driftstid løber fra det tidspunkt hvor Access påbegynder udbedring af en fejl til det tidspunkt hvor fejlen er afhjulpel i henhold til den aftalte SLA.

Det er dog kun fejl eller andre forhold som er omfattet af oppetidsgarantien, som henhører under den ikke-tilgængelige driftstid. Ud over hvad der i øvrigt er fastlagt i Aftalen, omfatter oppetidsgarantien ikke ventetid som skyldes Kundens forhold.

Den ikke-tilgængelige tid vægtes med det af fejlen forholdsmæssigt berørte antal arbejdspladser. Der vægtes i forhold til, at centralt udstyr udgør 50 % og decentralt udstyr udgør 50 %. Eksempelvis vægtes udstyr på 5 decentrale Lokationer med 10 % pr. Lokation.

Access garanterer en oppetid på minimum 98 % målt over en periode på 90 dage. Første periode starter den dag, hvor Access overtager ansvaret for drift/vedligeholdelse af Kundens udstyr på Kundens Lokationer. Det er Kundens ansvar at logge oppetiden.

Såfremt oppetiden ikke overholdes, kan Kunden for hver hele procentpoint oppetiden er under den garanterede oppetid fremsætte krav om betaling af en bod på 5 % af det der svarer til vederlaget for en måned. Bodden kan dog maksimalt udgøre 50 % af det der svarer til vederlaget for en måned. Dette krav skal fremsættes skriftligt senest 20 dage efter udløbet af den periode, hvor oppetidsgarantien ikke har været opfyldt. Der kan ikke rettes andre krav mod Access end kravet om betaling af bod, medmindre Access har handlet groft uagtsomt.

#### 12. Produktansvar

Access påtager sig produktansvar efter gældende, lovgivningsfatsatte regler, men ikke efter dansk rets almindelige (ulovregulerede) regler, jf. i øvrigt pkt. 13 nedenfor

#### 13. Ansvarsbegrænsning

Access' samlede erstatnings-/produktansvar kan ikke overstige 100 % af købesummen (eksklusiv moms) for den leverance, som har udløst ansvaret. Er der tale om en serviceydelse kan erstatningsansvaret maksimalt udgøre 100 % af det gennemsnitlige årlige servicebeløb for den pågældende ydelse målt over det seneste kalenderår. Uanset hvad der i øvrigt er anført kan Access' samlede ansvar i relation til den samlede leverance ikke overstige kr. 10.000.000 (jf. Access forsikringsbetingelser med Danske Forsikring)

Kunden kan kun gøre Access ansvarlig for rimelige og direkte, dokumenterede tab, som Kunden ikke gennem sin tabsbegrænsningspligt kunne have undgået. Access er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, tab af data, tabt omsætning, tabt avance, forøget ressourceforbrug, tab af omdømme, følgeskader, bod, mistet eller udskudt salg, omkostninger til reetablering af data og lignende.

Erstatningskrav som ikke er fremsat senest 12 måneder efter tidspunktet for den skadeforvoldende handling, anses for bortfaldet.

Access er under ingen omstændigheder ansvarlig for Kundens anvendelse af de af Access leverede ydelser. Kunden er forpligtet til at friholde Access for eventuelle krav rejst af tredjemand overfor Access, udspingende af eller knyttet til Access' ydelser eller leverancer til Kunden, og som ligger udenfor de ovenfor anførte beløbs- og typemæssige begrænsninger.

#### 14. Tavshedspligt

Hver part er forpligtet til at behandle alle oplysninger om den anden part og om aftaleforholdet fortroligt. Dette gælder også efter Aftalens ophør. Medmindre andet fremgår af Aftalen, er Access dog berettiget til at offentliggøre eksistensen og formen af samarbejdet overfor kundeemner og samarbejdspartnere, herunder er Access berettiget til at benytte Kundens navn som reference.

#### 15. Underleverandører

Access er berettiget til at anvende underleverandører, herunder at lade sine rettigheder og forpligtelser udføre helt eller delvist af underleverandører.

#### 16. Force Majeure

Såfremt Aftalens opfyldelse efter dennes indgåelse hindres eller udsættes, som følge af – men ikke begrænset til – eksempelvis krig og mobilisering, oprør og uroligheder, naturkatastrofer, strejker og lockouts, vareknaphed, brand, manglende transportmulighed, import-/eksportrestriktioner eller andre omstændigheder, som Access ikke har indflydelse på, er Access ansvarsfri over for Kunden. Forhold hos en underleverandør anses for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af l. punktum, og som Access ikke burde have undgået eller overvundet.

Access er i disse tilfælde berettiget til at annullere ordren helt eller delvist eller at levere ordren, når opfyldelseshindringen er ophørt.

Såfremt opfyldelseshindringen varer i mere end 60 dage, er Kunden dog berettiget til at opsige Aftalen med 10 dages skriftligt varsel, medmindre opfyldelseshindringen er ophørt forinden udløbet af opsigelsesfristen.

#### 17. Lovvalg og værneting

I tilfælde af uenighed mellem parterne, skal parterne forsøge at løse uenigheden gennem forhandling. Er det ikke muligt at nå til enighed, kan enhver af parterne indbringe tvisten for Sø- og Handelsretten.

Access er endvidere berettiget til at anlægge sag ved retten i den retskreds, hvor Kundens forretningssted er beliggende eller at lade tvisten afgøre ved voldgift i henhold til "Regler for behandling af sager ved Det Danske Voldgiftsinstitut (Danish Arbitration)".

Dansk ret skal finde anvendelse på tvister mellem parterne.

Inkasso kan, uanset nærværende bestemmelse, finde sted ved de ordinære domstole.