

## Generelle salgs- og leveringsbetingelser

### 1. Anvendelse

De generelle betingelser, der er beskrevet nedenfor, vil være gældende, med mindre de er blevet ophævet af anden skriftlig aftale parterne imellem. Dette er gældende uagtet, hvad køber måtte have skrevet i sin ordre eller godkendelse og uagtet specielle betingelser fremstillet af køber, for eksempel i købers generelle indkøbsbetingelser.

### 2. Priser

Alle priser er eksklusiv moms og andre former for skatter og afgifter. Priser, som måtte være nævnt i prislistes, annoncer og lignende kan blive ændret umiddelbart og uden varsel.

Ved levering af assistance efter forbrugt tid afregnes minimum ¼ time pr. opgave, herefter afregnes pr. påbegyndt kvarter. Assistance udenfor tidsrummet kl. 08.00 til 16.00 samt i weekender og på helligdage afregnes til gældende timesats tillagt 100 %. Ved hasteopgaver kan opkræves et hastegebyr.

Rejse og ophold afregnes efter forbrugt tid og omkostninger.

Klippekort eller andre specialtilbud på assistance skal betales forud og har en gyldighedsperiode på maksimalt 12 måneder. Afregning sker pr. påbegyndt time eller pr. dag jf. vilkår for klippekort (se faktura).

Ved faste aftaler som f.eks. serviceaftaler, hostingaftaler etc. Reguleres de månedlige priser én gang årligt regnet fra ikrafttrædelsesdatoen i forhold til nettoprisindekset, dog opreguleres med minimum 4%.

### 3. Tilbud

Alle oplysninger vedrørende data, tilbud og brochurer er omtrentlige og kun bindende for 1stLevel, når skriftlig aftale foreligger.

Såfremt intet andet er angivet, er skriftlige tilbud gældende 1 uge fra tilbudsdato.

### 4. Afbestilling og ændringer

Køber kan annullere eller ændre en ordre efter skriftlig godkendelse fra 1stLevel. 1stLevel kan påberåbe sig ret til at forlange fuld dækning af alle udgifter, som måtte opstå.

### 5. Levering

Med mindre andet er aftalt, sker levering af varer, serviceydelser m.v. fra 1stLevels adresse (ab lager). Levering af varer anses for sket ved overgivelse til fragtfører.

1stLevel forholder sig ret til at delivere og delfakturere. Forsinkelse berettiger ikke køber til at hæve handlen, medmindre køber skriftligt ved aftalens indgåelse har betinget sig opfyldelse af leverancen til nøjagtig bestemt tid.

### 6. Forsendelse

Ved ordrer til forsendelse, sker forsendelsen, hvor ikke andet er aftalt, for købers regning og risiko. Forsendelsen sker på den for 1stLevel enkleste måde. Forsendelsesomkostninger debiteres særskilt, med det for tiden gældende beløb. Ønskes transport på særlig måde, skal dette angives. Meromkostninger ved sådan særlig forsendelse påhviler køber. 1stLevel's transport risiko opfører under alle omstændigheder ved varesendingens aflevering til fragtfører. Transportsikring tegnes kun på købers instruktion og da for dennes regning. I tilfælde af transportskade skal køber snarest muligt anmelde skaden til fragtfører.

### 7. Ejendomsforbehold

1stLevel forbeholder sig retten til det solgte, indtil køber har erlagt den fulde betaling for leverancen. Ved udvikling af software og lignende ydelse har 1stLevel til enhver tid den fulde ophavsret til produktet inklusiv dokumentation, brugermanualer mv., som er beskyttet i henhold til ophavsretsloven.

For standardprogrammer har producenten af disse den fulde ophavsret til produktet inklusiv dokumentation, manualer mv.

Køber har alene erhvervet en ikke-eksklusiv brugsret til programprodukterne til det i aftalen angivne antal brugere. Yderligere information og regler er beskrevet i programproduktens licensbestemmelser.

1stLevel kan forlange, at køber fortsat forsikrer det købte hos et anerkendt forsikringselskab, og med dækning og vilkår, som godkendes af 1stLevel

### 8. Betaling

Alt salg er netto kontant, medmindre andet er aftalt mellem parterne. Såfremt aftalt betalingsfrister overskrides, forfalder alle udestående fordringer straks til betaling.

Hvis betalingsfristen overskrides, har 1stLevel ret til at påskrive morarenter af det forfaldne beløb samt opkræve rykkergebyrer. Rentetilskrivningen er pt. 1,5% pr. påbegyndt måned af det til enhver tid skyldige beløb. Rykkergebyr for 1. rykker er pt. 100 kr.

Desuden har 1stLevel ret til at stoppe for yderligere leverancer, uanset om det er tillægs- eller helt nye leverancer, løbende ydelser, abonnementer eller lign.

Køber har ikke ret til at tilbageholde betaling eller foretage modregning.

### 9. Reklamation

Såfremt det leverede er behæftet med mangler, skal køber uerholdeligt underrette 1stLevel skriftligt inden 8 dage efter varens modtagelse. I modsat fald fortabes retten til at gøre det pågældende forhold gældende.

### 10. Returnering af varer

Varer kan kun blive returneret ved forudgående aftale.

Alle varer der af køber returneres til 1stLevel, skal være indpakket i original emballage, således at de vender tilbage til 1stLevel i salgbar

stand og uden udgifter for 1stLevel. Forsendelse sendes fragtfrit for 1st. Level, altså for kundens regning og risiko. Ved returnering af varer kan 1stLevel forlange et beløb til dækning af sine udgifter.

Varer, som er specielt fremstillet til køber eller er skaffeverer kan ikke returneres.

#### **11. Videre eksport**

Varer købt hos 1stLevel må ikke uden 1stLevels samtykke eksporteres videre til andre lande.

#### **12. Force Majeure**

De følgende omstændigheder vil undtage 1stLevel fra ansvar, hvis de forhindrer opfyldelsen af aftalen eller gør udførelse unødvendig besværlig. Der er tale om force majeure, hvis 1stLevel helt eller delvist er afskåret fra at opfylde sine leveringsforpligtelser pga. for eksempel krig, oprustning, civil uro, terror, naturkatastrofer, strejker, arbejdsnedlæggelser, blokader, lockouts, mangel på leverandører af råvarer og/eller underleverandører på grund af force majeure hos disse, brand, strømudfald, edb-virus eller anden ødelæggelse af 1stLevels produktionsapparat og enhver anden ekstraordinær hændelse, som måtte forhindre eller begrænse 1stLevels normale produktion, og som 1stLevel ikke var klar over på tidspunktet for ordremodtagelsen. 1stLevel's undtagelse for ansvar er ensbetydende med, at 1stLevel straks underretter køber om, enhver form for force majeure inklusive årsag og tid forhindringen forventes at tage. Hvis forsinkelsen, som et resultat af force majeure, forventes at vare længere end 3 uger, har såvel 1stLevel som køber ret til at opsige aftale inden 3 dage fra meddelelsen, uden at en sådan opsigelse kan anses for at være et brud på aftalen.

#### **13. Ansvar**

1stLevels ansvar i tilfælde af fejl fra 1stLevels side begrænses til afhjælpning af disse fejl. 1stLevel kan i intet tilfælde belastet for købers driftstab, tabt avance, tabte data og disses reetablering, tab af goodwill samt lignende indirekte tab eller skade, som følge af opstå-

ede fejl og mangler, samt forsinkelser eller anden afgivelse i forbindelse med leverancer eller efterfølgende tillægsleverancer og leverancer af serviceydelser mm.

Må køber i forbindelse med leverancer påtage sig merudgifter som følge af 1stLevel's forsinkelse eller mangelfulde levering, skal dette skriftligt meddeles til 1stLevel, som herefter vil fremkomme med forslag til, hvordan ulemperne kan afhjælpes eller eventuelt minimeres. Køber kan dog ikke gøre 1stLevel ansvarlig for afholdelse af sådanne merudgifter, medmindre aftale herom skriftligt er indgået.

1stLevels direkte og dokumenterede tab og meromkostninger i forbindelse med købers eventuelle misligholdelse af en indgået ordre dækkes af køber.

#### **14. Ansvar for tingskade, forvoldt af materiellet (produktansvar)**

I intet tilfælde er 1stLevel ansvarlig for driftstab, tidstab, tabt arbejdsfortjeneste eller andre økonomiske konsekvenstab. Ovenstående begrænsning af ansvar gælder ikke, hvis 1stLevel har gjort sig skyldig i grov uagtsomhed.

#### **15. Tavshedspligt**

Hver af parterne og disses personale skal iagttage ubetinget tavshed overfor uvedkommende med hensyn til oplysninger vedrørende den anden part eller andres forhold, som de får kendskab til i forbindelse med samarbejdets omhandlede leverancer. Dog kan 1stLevel i sit salgsarbejde benytte sig af den anden part som reference uden yderligere aftale.

#### **16. Tvister**

Enhver uoverensstemmelse afgøres endeligt og med bindende virkning ved Retten i Glostrup. Der opretholdes fuld fortrolighed mellem parterne omkring uoverensstemmelser og tvistigheder.

(udarbejdet januar 2014)