

# Salgs- og Leveringsbetingelser

## 1. Anvendelsesområde

Nærværende salgs- og leveringsbetingelser indgår som bilag i enhver aftale mellem Reeft og en kunde (herefter Kunden), og finder således anvendelse på enhver ydelse leveret af Reeft til Kunden.

## 2. Definitioner

- Ved dag forstås kalenderdag.
- Ved arbejdsdag forstås mandag til fredag bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.
- Ved arbejdstid forstås tidsrummet 8:00 til 16:00 indenfor en arbejdsdag fredag dog 8:00 til 15:00.
- Ved arbejdstime forstås 1 time indenfor den definerede arbejdstid.
- Ved tredjepartsprogrammel forstås operativsystemer, databaser, kommunikationsprogrammel samt programmel i øvrigt, der ikke er fremstillet af Reeft.
- Ved overtagelsesdag forstås den dag, hvor brugsretten til det af leveranceaftalen omfattede, overgår til Kunden.
- Ved pris forstås altid pris excl. moms.
- Ved aftale forstås den leveranceaftale som Kunden indgår med Reeft, herunder tillige eventuelle tillægsaftaler med tilhørende bilag som eksempelvis aftale om finansiering, aftale om hosting, aftale om support m.v.

## 3. Kundens forpligtelser

Kunden forpligter sig til at udpege en projektansvarlig, og til aktivt, i nødvendigt omfang og med tilstrækkeligt kvalificeret arbejdskraft og ressourcer at tage del i implementeringen af de aftalte produkter.

Kunden forpligter sig til at modtage og teste enhver leverance fra Reeft, samt til indenfor aftalt tid, alternativt inden for 5 arbejdsdage, at melde aktivt tilbage til Reeft, hvorvidt det leverede kan accepteres (eventuelt suppleret med en specifik mangelliste) eller om det må afvises (da altid med skriftlig, dokumenteret begrundelse med reference til de foreliggende specifikationer).

Kunden har ansvaret for at sikre, at alle data, herunder konverterede og importerede data, er valide inden dataene indgår i almindelig drift, at de fysiske rammer og installationer i forbindelse med en leverance er som aftalt, at samtlige projektets medarbejdere har uhindret fysisk og datamæssig adgang til installationer og data, der befinder sig under købers opsyn og som er af relevans for projektets rettidige gennemførelse, og at medarbejdere er tilstrækkeligt instruerede og uddannede i brugen af det leverede.

## 4. Priser og betalingsbetingelser

Priser og afgifter fremgår af leveranceaftalen.

Det i leveranceaftalen aftalte abonnement forhøjes én gang årligt for kalenderåret hver den 1. januar i overensstemmelse med udviklingen i nettoprisindekset for oktober måned det foregående år. Reguleringen sker første gang den 1. januar året efter underskrift af leveranceaftalen

i overensstemmelse med udviklingen i indekset fra oktober måned i året før underskrift til oktober måned i underskriftåret.

*Kilde: Danmarks Statistik (nettoprisindeks)*

Reguleringen af abonnementerne kan dog maksimalt udgøre 5 % pro anno.

Såfremt ovennævnte indekstal ikke længere beregnes, reguleres abonnementet i overensstemmelse med udviklingen i et andet tilsvarende indekstal eller – hvis et sådant ikke findes – efter principper som ligger den anførte indeksregulering så nært som muligt.

Den til enhver tid gældende "Prisliste for løbende ydelser leveret af Reeft A/S", indgår som bilag til enhver aftale mellem Reeft og Kunden, og er gældende for samtlige ydelser, der ikke er omfattet af aftalen, og som leveres til Kunden. Den gældende prisliste vil til enhver tid kunne rekvireres hos Reeft.

Betaling sker i henhold til fremsendt faktura og betalingsbetingelserne er 8 dage fra modtagelse af faktura. Såfremt betaling ikke finder sted rettidigt pålægges rente med 2 % pr. måned. Reeft er berettiget til, at tilbageholde yderligere ydelser, indtil betaling af forfaldne fakturaer har fundet sted.

## 5. Misligholdelse

Såfremt Reeft eller Kunden i væsentlig grad misligholder sine forpligtelser, er den ikke misligholdende part berettiget til at hæve aftalen og kræve erstatning i henhold til dansk rets almindelige regler.

Misligholdelsen er betinget af, at den ikke misligholdende part gør misligholdelse gældende, og at den misligholdende part ikke har rettet for sig indenfor 30 dage.

Såfremt betaling ikke indgår rettidigt er Reeft dog, såfremt betaling ikke har fundet sted senest 7 dage efter skriftligt påkrav, berettiget til at ophæve aftalen til et vilkårligt fastsat tidspunkt. Omkostninger til inddrivelse af tilgodehavendet pålægges Kunden, der ligeledes vil være erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler.

## 6. Overdragelse

Kunden kan ikke uden Reefts skriftlige samtykke overdrage sine retigheder og forpligtelser ifølge aftalen til tredjemand.

Reeft er berettiget til i nødvendigt omfang at overlade aftalens opfyldelse til underleverandører.

## 7. Leveringstidspunkt og sted

Det nævnte leveringstidspunkt er omtrentligt, og levering sker på det aftalte sted.

## 8. Ejendomsret

Pr. overtagedesdagen erhverver Kunden brugsret til det Reeft og eventuelle underleverandører tilhørende software i overensstemmelse med indholdet af aftalen.

Ejendomsretten til den leverede software, og herved retten til at videreudvikle, distribuere eller på anden måde udnytte principper og intellektuelle værdier i det leverede, tilhører til enhver tid ophavsretsindehaveren, dvs. Reeft eller underleverandører til Reeft.

Kunden forpligter sig til ikke, at foretage ændringer i softwaren, pantsætte, udleje, udlåne eller i øvrigt disponere over softwaren på anden måde end der fremgår af aftalen.

## 9. Licensbetingelser

Kunden får i henhold til aftalen brugsret til de leverede produkter i de angivne versioner, for det aftalte antal brugere og på de aftalte servere.

Såfremt der inden levering fremkommer nye versioner af produktet, er Reeft berettiget men ikke forpligtet til, at levere sådanne versioner i stedet for de aftalte, såfremt de nye versioner lever op til den aftalte funktionalitet.

Kunden er pligtig til at overholde dansk rets til enhver tid gældende regler for omgang med programmel, der er beskyttet af Ophavsretsloven.

Kunden har ret og pligt til at gennemføre nødvendig sikkerhedskopiering af produkter omfattet af leveranceaftalen. Kunden er uberettiget til at kopiere programmel og dokumentation udover hvad der er nødvendigt for systemets normale drift og sikkerhed.

Kunden er uberettiget til, at videregive eller offentliggøre hele eller dele af det leverede – uanset medie – til tredjemand, til selv eller via tredjemand at videreudvikle, modificere eller på anden måde i strid med aftalen at udnytte det licenserede, eller til at reeksportere programmel eller udstyr.

I det omfang aftalen indeholder tredjepartsprogrammel, kan disse indeholde afvigende licensbetingelser. Sådanne licensbetingelser har i så fald forrang i forhold til nærværende betingelser, og Kunden er gjort opmærksom på og er indforstået med, at disse licensbetingelser kan indeholde skærpede vilkår i forhold til nærværende betingelser. Reeft kan til enhver tid frigøre sig for sine forpligtelser ved at tiltransportere Kunden sine rettigheder overfor leverandøren af tredjepartsprogrammel.

## 10. Dokumentation

Med leverancen følger aktuelle systemvejledninger (på dansk eller engelsk) – eventuelt i elektronisk form. I det omfang der er tale om tredjepartsprogrammel følger sådanne dog alene i det omfang sådan-

ne er udarbejdet og leveret fra leverandøren. Servicearbejde dokumenteres ikke. For eventuelt nyudviklet eller specielt tilpasset programmel kan dokumentation udarbejdes mod betaling.

## 11. Særskilte vilkår for serviceydelser

Skal Reeft udføre service hos Kunden, vil oplyste priser for servicearbejdet være estimeret, der baserer sig på Reefts generelle viden. Individuelle forhold hos Kunden, såsom integrationsbehov til eksisterende produkter, opsætningsparametre mv., vil således kunne påvirke behovet for service, og Kunden vil blive faktureret for medgået tid og til gældende listepreiser. Kunden har forud for ethvert servicearbejde pligt til at sikre behørig backup af alle data.

Kunden er ansvarlig for, at Reeft modtager alle relevante oplysninger forud for servicearbejdet. Reeft kan således ikke garantere, at et servicearbejde på et eller flere produkter ikke påvirker andre dele af Kundens it-system. Kunden er indforstået med at dække de omkostninger, der måtte være forbundet med genoprettelsen eller ajourføringen af disse dele af it-systemet.

Ønsker Kunden at reklamere over udført service, skal dette ske straks efter arbejdets udførelse. Reklamation skal under alle omstændigheder være Reeft i hænde i skriftlig form senest 14 dage efter arbejdets udførelse.

## 12. Reklamation

Kunden har, såfremt der konstateres mangler ved leverancen, pligt til at reklamere straks. Kunden er forpligtet til at meddele konstaterede fejl ved brug af "skærmdump" af den aktuelle fejlmeddelelse samt en udførlig beskrivelse af workflow. Kunden er forpligtet til, at assistere ved fejlsøgning, reproduktion af fejl og kontrol af grunddata m.v. Den absolutte reklamationsperiode udløber efter 12 måneder, og reklamation forudsætter, at Kunden har opfyldt sin almindelige undersøgelsespligt efter dansk rets almindelige regler. Reklamation skal fremsættes skriftligt overfor Reeft i umiddelbar forlængelse af denne undersøgelse. I modsat fald vil reklamationen være at afvise.

Hvis der konstateres mangler, og der i øvrigt er reklameret rettidigt har Reeft afhjælpningsret og Reeft kan efter eget valg vælge at reparere, omprogrammere og/eller ombytte produktet med et produkt indeholdende funktioner, der lever op til samme funktionalitet som det defekte produkt inden for rimelig tid. Kunden skal i den forbindelse give Reeft mulighed for at undersøge produktet hos Kunden eller hos Reeft efter Reefts valg. Kunden har pligt til at etablere og vedligeholde en kommunikationslinje efter Reefts anvisning og til brug for Reeft i forbindelse med fejlfinding og fejlrettelse.

Såfremt Kunden har anmeldt fejl, og det viser sig, at der ikke foreligger fejl, som kan tilregnes Reeft, skal Kunden erstatte de udgifter, Reeft måtte have haft i den sammenhæng. Udgifterne fastlægges ud fra Reefts til enhver tid gældende prisliste for løbende ydelser m.v.

## 13. Ansvarsbegrænsning

Kunden er indforstået med, at der i standardprogrammet kan forekomme mindre væsentlige fejl og uhensigtsmæssigheder, som ikke påvirker brugen af programmet nævneværdigt. Reeft indestår ikke for, at sådanne forhold afhjælpes, og en eventuel afhjælpning vil under alle omstændigheder oftest blive henlagt til udsendelse af ny version.

Reefts afhjælpningspligt og ansvar i henhold til denne aftale omfatter i øvrigt ikke:

- Fejl opstået som følge af installation foretaget af andre end Reeft eller som følge af Kundens anvendelse af produkterne i sammenhæng med tilbehør/programmet, som direkte eller indirekte påvirker produkternes funktion eller som følge af defekter i Kundens maskinel.
- Fejl opstået som følge af Kundens ændringer eller indgreb i produkterne, som ikke er sket i overensstemmelse med Reefts skriftlige instruktioner, herunder manglende systemadministration fra Kundens side som for eksempel uautoriseret datamanipulation.
- Fejl opstået som følge af Kundens manglende uddannelse eller som følge af anvendelse af produkterne på en anden måde end foreskrevet i den udleverede dokumentation eller ved forsømmelser fra Kundens, dennes personales eller tredjemands side.
- Afhjælpning af mangler i produkter udviklet eller produceret af tredjemand. Reeft er dog forpligtet til at viderefordre reklamationen til producenten/rettighedsindehaveren.
- Manglende opfyldelse af behov eller ønsker om funktionalitet, som ikke udtrykkeligt og entydigt er beskrevet i aftalen.
- Ansvar for tredjepartsprogrammet bortset fra lovbestemt ansvar.
- Såfremt en eller flere af ovennævnte ansvarsbegrænsninger gøres gældende af Reeft, er Reeft pligtig til at informere Kunden herom. Samtidig er Reeft berettiget til, at kræve vederlag for det erlagte arbejde i henhold til "Prisliste for løbende ydelser leveret af Reeft A/S".

Reefts ansvar, hvad enten der er tale om erstatning eller forholdsmæssigt afslag, er til enhver tid begrænset til et beløb svarende til Kundens (herunder Kundens koncernforbundne eller associerede selskaber) samlede basisbetaling i henhold til den aftale som nævnte krav vedrører, og under alle omstændigheder maksimalt for et samlet beløb af DKK 10.000,-.

Reeft påtager sig ikke ansvar for indirekte tab, følgeskader, skader forårsaget af edb-virus, forstyrrelser i elektricitetsforsyning, temperatur eller luftfugtighed, driftstab, tab af data og omkostninger til disses reetablering samt tabt fortjeneste, uanset om dette skyldes grov eller simpel uagtsomhed.

Reeft bærer risikoen for produktet indtil overtagelsesdagen, hvorefter det påhviler Kunden at sørge for at tegne fuld dækkende forsikring.

## 14. Force majeure

I tilfælde af force majeure, som defineret i Købeloven, herunder også strejke og lockout, som forhindrer opfyldelse, bortfalder parternes forpligtelser i det omfang og så længe force majeure er til stede.

Den af parterne der ønsker at påberåbe sig force majeure skal give den anden part meddelelse herom skriftligt så snart force majeure kendes eller konstateres, medmindre force majeure i sig selv umuliggør meddelelsen.

## 15. Databeskyttelse

Oplysninger om Kunden vil blive opbevaret og/eller overført i nøje overensstemmelse med gældende love om databeskyttelse. Kunden kan meddele Reeft, at oplysninger om Kunden ikke må anvendes til direkte markedsføring.

## 16. Tavshedspligt

Såvel Kunden som Reeft og disses personale og/eller konsulenter m.v. har tavshedspligt med hensyn til fortrolige oplysninger, med mindre der er tale om forhold der efter sagens natur skal bringes til tredjemands kundskab. Fortrolige oplysninger er begrænset til oplysninger, som tydeligt er mærket fortrolige. Fortrolige oplysninger omfatter ikke oplysninger, som:

- er eller bliver offentligt tilgængelige, uden at dette skyldes en uberettiget handling eller undladelse fra den anden part
- var i en parts besiddelse før afgivelsen deraf og ikke er tilgået denne part fra den anden part
- er retmæssigt oplyst af tredjemand uden meddelelse om fortrolighed
- er et resultat af uafhængig udvikling hos den anden part
- er oplyst som følge af lovkrav eller retmæssigt påbud fra en domstol eller anden offentlig myndighed.

Tavshedspligten er også gældende efter aftalens ophør.

## 17. Ændringer

Aftaler og tilhørende bilag kan alene ændres ved skriftlig aftale mellem parterne.

## 18. Tvister

Uoverensstemmelser skal så vidt muligt søges afklaret i mindelighed, og såfremt dette ikke er muligt, anlægges sag ved de civile domstole

## 19. Opsigelse

Kontrakten skal opsiges med 3 mdr. varsel, dog kan evt. forudbetalt leje og evt. hosting ikke kræves tilbagebetalt. Forudbetalt abonnement, tilbagebetales fratrukket indeværende måned, samt 3 mdr. opsigelsesperiode.