

Dubex:

**DUBEX SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER**

15-01-2020

Renneødtokumentnr: IDDEMC-AE3K65QV8IC8D86HD-5768GZCN10E0





## 5.2 OPSIGELSE

Dubex-aftaler kan ikke opsiges af Kunden i aftalens gyldighedsperiode, og Kundens afholdte udgifter i forbindelse med aftaler refunderes således ikke.

## 6. GENERELLE FORHOLD

### 6.1 ANSVAR OG ANSVARBEGRÆNSNINGER

Dubex er ikke erstatningsansvarlig for eventuelle økonomiske tab hos Kunden, såsom drifts- og/eller produktionstab, tab af data, skade på ting, tabt arbejdsfortjeneste eller andre indirekte tab.

Dubex' begrænsning af erstatningsansvar gælder dog ikke såfremt Dubex eller Dubex' medarbejdere har handlet groft uagtsomt eller forsætligt.

Dubex kan ikke ifalde erstatningsansvar for Kundens tab af profit, produktion, goodwill, tab eller ødelæggelse af data eller andre indirekte tab eller følgevirkninger, hvad enten de er opstået i forbindelse med forsinkelser, levering af defekte varer eller andet. Dette inkluderer også erstatning uden for kontrakt.

Dubex' erstatningsansvar begrænses desuden under alle omstændigheder, og uanset graden af eventuel uagtsomhed til:

1. Såfremt der er tale om køb og levering af et Hardware og/eller Software produkt, begrænses Dubex' erstatningsansvar til den aftalte pris for det leverede.
2. Såfremt der er tale om køb og levering af services, begrænses Dubex' erstatningsansvar til Kundens årlige vederlag for servicen.
3. Såfremt der er tale om køb og levering af konsulentytelser, begrænses Dubex' erstatningsansvar til 50 % af det aftalte vederlag for ydelsen, dog maksimalt 200.000 kr.

### 6.2 TAVSHEDSPLIGT

Kunden og Dubex samt deres medarbejdere, er underlagt tavshedspligt både under og efter aftaleperioden, om ethvert forhold som de i forbindelse med aftalen måtte få kendskab til hos den anden part eller tredjemand, og hvis hemmeligholdelse ifølge sagens natur er påkrævet eller som bliver foreskrevet af den anden part.

Tavshedspligten gælder dog ikke informationer, som er alment tilgængelige, eller hvis videregivelse sker som følge af lovgivning.

Hverken Kunden eller Dubex må udnytte sådanne informationer til skade for den anden part eller tredjemand.

### 6.3 LOVLIGHED

Såfremt Dubex fra dansk politi eller anden offentlig myndighed, retsligt anmodes om at samarbejde i forbindelse med en myndigheds eventuelle undersøgelse af ulovlige aktiviteter, er Dubex berettiget til at bistå myndigheden med en sådan undersøgelse. I tilfælde af ulovlige aktiviteter er Kunden forpligtet til at holde Dubex skadesløs for et eventuelt erstatningskrav.

## **6.4 DATAHÅNDTERING**

I forbindelse med supportaktiviteter, fejlsøgning eller konsulentopgaver kan det være nødvendigt at overføre data fra Kundens systemer til Dubex. Med indgåelse af sådanne aftaler giver Kunden tilladelse til, at data fra Kundens systemer kan overføres til, anvendes og opbevares hos Dubex. Data overført fra Kundens systemer til Dubex er fortsat Kundens ejendom.

Dubex er forpligtet til at opbevare og håndtere sådanne data på betryggende vis, og til at slette data, når de ikke længere er nødvendige for gennemførelse af givne opgaver. I henhold til ISO 27001 vil følsomme data, såsom passwords, kun blive gemt i krypteret form og således at adgangen til disse registreres. Dubex er desuden også forpligtet til at slette Kundens data, når de ikke længere er nødvendige for undersøgelser.

I forbindelse med behandlingen af supportsager for Kunden kan det være nødvendigt at eskalere problemløsningen til en producent og i den forbindelse videresende kundedata til analyse hos producenten. En sådan overførsel er dækket af sådanne aftaler.

## **6.5 UNDERLEVERANDØRER**

Dubex er berettiget til at anvende underleverandører til gennemførelse af dele af leverancen. Dubex er i sådanne tilfælde dog fortsat ansvarlig overfor Kunden i henhold til aftalens indhold.

## **6.6 MARKEDSFØRING**

Dubex er berettiget til at omtale Kundens navn samt beskrive Kundens anvendelse af de produkter og services, som er omfattet af leverancen, på kunde og produktlister på Dubex' hjemmeside samt i relateret skriftligt materiale. Dubex' anvendelse må dog ikke indeholde oplysninger om Kundens sikkerhedsløsning der inkluderer detaljeret information, som eventuelt kan misbruges af tredjemand.

## **6.7 MISLIGHOLDELSE**

Såfremt Kunden eller Dubex væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til denne aftale, eller i tilfælde af konkurs, likvidation eller betalingsstandsning, er hver af parterne berettiget til med øjeblikkeligt varsel at hæve aftalen og gøre krav gældende på et eventuelt tilgodehavende.

Ved manglende rettidig betaling, og såfremt Kunden efter et af Dubex afgivet påkrav ikke har betalt inden 10 dage, er Dubex berettiget til med øjeblikkeligt varsel at hæve aftalen og gøre krav gældende på et eventuelt tilgodehavende.

## **6.8 FORCE MAJEURE**

Force majeure dækker forhold af særlig karakter (fx krig eller naturkatastrofer), som ligger uden for Kundens eller Dubex' kontrol, og som Kunden eller Dubex ikke forud for indgåelse af aftalen burde have taget i betragtning, og heller ikke burde være undgået eller overvundet. Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af første punktum, og som Dubex ikke burde have forudset, undgået eller overvundet.

Såfremt Kunden eller Dubex ønsker at påberåbe sig force majeure, skal denne give skriftlig meddelelse herom uden ugrundet ophold, dog senest fem arbejdsdage efter force majeure er indtrådt. Samtidigt hermed gives en orientering om den forventede varighed af force

majeure-situationen. Force majeure kan kun påberåbes, såfremt Kunden eller Dubex, der er berørt af force majeure, har givet skriftlig meddelelse herom til den anden Part som anført ovenfor. Force majeure ved forsinkelse kan højst gøres gældende med det antal arbejdsdage, som force majeure situationen varer.

Såfremt en force majeure situation varer i mere end tre måneder, eller hvis force majeure situationen er af en sådan karakter eller har en sådan varighed, at aftalens endelige opfyldelse må anses for umulig, er den anden Part berettiget til at bringe aftalen til ophør med virkning for fremtiden. Hverken Dubex eller Kunden kan gøre krav gældende i anledning heraf.

## **6.9 LOVVALG OG VÆRNETING**

Aftalen samt eventuelle bilag er underlagt dansk ret.

Enhver uoverensstemmelse vedrørende forståelsen af aftalen, dens fortolkning og/eller gennemførelse skal afgøres endeligt ved de Danske domstole i den retskreds, hvor Kunden har hjemting.

## **Del II) Særlige/supplerende betingelser og vilkår for køb og levering af Hardware- og Softwareprodukter**

### **7. SOFTWARE- OG HARDWARE-PRODUKTER**

#### **7.1 LEVERING**

Produkter fra Dubex leveres på det tidspunkt som er angivet på ordrebekræftelsen af Dubex. Eventuelle leveringstidspunkter er vejledende, de er således ikke bindende for Dubex, medmindre Dubex har givet særskilt skriftlig udtrykkelig garanti for leveringstidspunktet. Dubex bestræber sig dog til enhver tid til loyalt at levere i overensstemmelse med det vejledende leveringstidspunkt.

En levering har fundet sted når en forsendelse er overdraget fra Dubex til fragtfirmaet. Såfremt der sker levering direkte fra producenten til Kunden, har leveringen fundet sted når forsendelsen er overdraget til fragtfirmaet.

For levering af produkter der leveres elektronisk, fx Software produkter, anses levering for sket når Softwaren, licensbeviset eller licensnøglen er sendt elektronisk til Kunden fra Dubex eller direkte fra producenten.

I tilfælde af at en levering er forsinket er Kunden berettiget til at ophæve aftalen, såfremt Dubex ikke har foretaget levering senest 30 Dubex arbejdsdage efter at have modtaget Kundens skriftlige reklamation for forsinkelsen.

#### **7.2 RISIKO OG EJERFORHOLD**

Dubex forbeholder sig ejendomsretten til solgte og leverede produkter, indtil den aftalte betaling er kommet Dubex i hænde.

Risiko for tab og skader på produkter overgår til Kunden fra Dubex ved levering, jf. afsnit 7.1.

#### **7.3. FEJL OG MANGLER**

##### **7.3.1 KONTROL OG ANMELDELSE**

Kunden er forpligtet til straks efter levering er sket, omhyggeligt at undersøge de leverede produkter, herunder men ikke begrænset til at undersøge samt afprøve produkterne for eventuelle fejl og mangler, der kan konstateres ved leveringen.

I tilfælde af konstaterede fejl eller mangler ved produkterne, skal Kunden straks og senest syv dage efter levering meddele dette skriftligt til Dubex. Såfremt Kunden undlader at anmelde en fejl til Dubex, inden for den fastsatte frist, mister Kunder retten til at fremsætte krav i forbindelse med konstaterede fejl eller mangler.

Konstaterer Kunden fejl eller mangler ved et Softwareprodukt er Dubex forpligtet til at erstatte defekte Softwareprodukter inden for syv dage fra leveringstidspunktet. Dubex vil ikke yde eventuelle andre afhjælpninger af manglen, og med mindre andet er skriftligt aftalt, påtager Dubex sig intet ansvar for Softwaren, herunder men ikke begrænset til den egnethed til et bestemt formål, eller at anvendelsen vil ske uden afbrydelser eller fejl.

I tilfælde af Kundens konstaterede fejl og mangler, vil det til enhver tid være producentens licensbetingelser der er gældende for Kunden.

### **7.3.2 REKLAMATIONSPERIODE**

Reklamationsperioden for et produkts funktionsdygtighed, er alene bestemt af den reklamationsperiode der fremgår af producentens licensbetingelser (EULA).

#### **7.3.2.1. MAINTENANCE- OG SUPPORTAFTALER**

Kunden kan forlænge reklamationsperioden ved køb af maintenance- og supportaftale med henholdsvis Producenten og Dubex.

Såfremt Kunden har indgået en maintenance-aftale med producenten, gennem Dubex, er en sådan aftale udelukkende et anliggende mellem producenten og Kunden. Kunden er dermed ikke berettiget til at gøre nogen fordring gældende mod Dubex i den sammenhæng.

### **7.3.3 AFGRÆNSNING**

Ovennævnte reklamationsret:

- i. gælder ikke for defekter som følge af forkert eller utilstrækkelig vedligeholdelse fra Kundens side, uautoriseret modifikation, ukorrekt brug, drift uden for specifikationerne for det produkt, misbrug, forsømmelighed, uheld, tab eller beskadigelse under transit, forkert klargøring eller uautoriseret vedligeholdelse eller reparation.
- ii. er den eneste reklamationsret ydet af Dubex til Kunden.
- iii. kan kun anvendes, hvis Dubex har modtaget en skriftlig reklamation sammen med det defekte produkt inden for reklamationsperioden.

### **7.3.4 AFHJÆLPNING**

I reklamationsperioden er Dubex forpligtet og berettiget til at afhjælpe ovennævnte typer af fejl og mangler uden beregning, enten ved reparation eller ved udskiftning af enheder og/eller komponenter af Hardware alt efter Dubex' skøn. I tilfælde af at Dubex ikke inden for en rimelig tid enten har udbedret manglen eller ud fra Dubex' skøn erstattet produktet, har Kunden ret til en tilbagebetaling af købsprisen ved tilbagelevering af produktet til Dubex.

### **7.3.5 KUNDENS UDGIFTER**

Kunden afholder selv egne udgifter i forbindelse med eventuel returnering til Dubex.

## **7.4 FAKTURERING AF HARDWARE OG/ELLER SOFTWARE PRODUKTER**

Hardware og/eller Software produkter fra producenter, som fx licenser, appliances og hostede services, faktureres ved leveringen.

### **7.4.1. LEVERANDØR MAINTENANCE-AFGIFTER**

Den faste afgift i forbindelse med en supportaftale indeholder normalt to elementer, en maintenance-aftale med en eller flere producenter og en supportaftale med Dubex.

Afgiften for en maintenance-aftale faktureres for hele perioden ved indgåelse af aftalen eller ved fornyelse. Betalte afgifter kan ikke tilbagebetales. Dette gælder også, hvis udstyr eller software bortkommer eller tages ud af drift.





## **Del III) Særlige/supplerende betingelser og vilkår for køb og levering af Ydelser og Services**

### **8. DUBEX YDELSER OG SERVICES**

#### **8.1 BETALING**

Ud over de eventuelle faste afgifter, fx i forbindelse med indgåede Dubex-aftaler, er Dubex berettiget til at opkræve Kunden betaling for nedenstående ydelser.

##### **8.1.1 KONSULENTBISTAND**

Konsulentbistand, hvad enten denne ydes på Kundens adresse eller fra Dubex, faktureres efter den medgåede tid. Tidsforbrug beregnes per påbegyndt halve time, medmindre andet er skriftligt aftalt med Kunden.

For konsulentbistand, der er leveret off-site af Dubex, faktureres der for minimum én konsulenttime, medmindre andet er skriftligt aftalt mellem parterne.

For konsulentbistand, der er leveret on-site på Kundens adresse faktureres der minimum for to konsulenttimer, medmindre andet er skriftligt aftalt mellem parterne. I forbindelse med levering af on-site konsulentbistand, faktureres der også for medgået tid til transport (jf. afsnit 8.1.3.).

For konsulentbistand, der er leveret som akut bistand uden for Dubex arbejdstid, faktureres som minimum tre timer med tillæg for overarbejde jf. 8.1.2., uanset om konsulentbistanden leveres on-site eller off-site til Kunden.

Såfremt Kunden aflyser en bestilling vedrørende konsulentbistand mindre end tre Dubex arbejdsdage før den aftalte påbegyndelse, er Dubex berettiget til at fakturere Kunden for den tid, der er reserveret i forbindelse med konsulentopgaven (fx skal en reservation, der starter torsdag kl. 10, aflyses senest mandag i samme uge indenfor Dubex arbejdstid, for at undgå fakturering).

##### **8.1.2 OVERARBEJDE**

Såfremt Kunden ønsker en opgave, eller dele af en opgave, udført uden for Dubex arbejdstid, faktureres et overarbejdstillæg på 100% af den gældende timesats for de pågældende timer.

Udførelse af opgaver med overarbejdstillæg skal være aftalt med Kunden på forhånd. I tilfælde af, der ved udførelse af en opgave skiftes fra normal takst til overarbejdstakst, skal Kunden (medmindre andet er aftalt) orienteres om dette, og have tilbudt at opgaven afsluttes på et andet tidspunkt indenfor Dubex arbejdstid.

##### **8.1.3 REJSEOMKOSTNINGER OG TRANSPORTTID**

For konsulentbistand leveret on-site på Kundens adresse faktureres for den tid der bruges på transport fra Dubex til Kunden, samt tilbage fra Kunden til Dubex. Denne afregning dækker kørselsomkostninger, inkl. forbrugt tid, omkostninger til drift og vedligeholdelse af køretøj, evt. omkostninger til bro- og vejafgifter, samt parkeringsafgifter.



#### **8.4 PRISREGULERING AF TIMESATSER OG ANDRE AFGIFTER**

Dubex er berettiget til, uden yderligere varsel at regulere timesatser og andre afgifter i henhold til nettoprisindekset fra Danmarks Statistik (som det fremgår af hjemmesiden: <https://www.dst.dk/da/Statistik/emner/forbrugerpriser/nettoprisindeks>) med virkning fra 1. januar hvert år.

Som udgangspunktet for prisreguleringen anvendes indekset ved seneste regulering. Hvis nettoprisindekset ophører med at eksistere, er Dubex berettiget til at benytte det erstattende eller tilsvarende prisindeks.

Enhver anden regulering eller ændring af priser, herunder men ikke begrænset til priser for services og timesatser mv., skal meddeles til Kunden skriftligt med et varsel på mindst 3 måneder før reguleringen eller ændringen træder i kraft eller i forbindelse med en fornyelse.