

Salgs- og leveringsbetingelser 1.0

1. Anvendelse og gyldighed

- 1.1. Disse forretningsbetingelser (herefter "Betingelserne") er gældende for enhver ydelse, der leveres af Delegate A/S, CVR-nr. 29772843 (herefter "Leverandøren"), medmindre andet er udtrykkeligt og skriftligt aftalt.
- 1.2. Betingelserne er vedtaget af Kunden, hvis Betingelserne har været vedhæftet et tilbud fra Leverandøren, eller der i tilbuddet er henvist til Betingelserne og tilbuddet er blevet accepteret af Kunden eller hvis Kunden på anden måde har accepteret Betingelserne.
- 1.3. Selv om Leverandøren ikke senere henviser til Betingelserne i tilbud, ordrebekræftelser, projektaftaler eller anden korrespondance, så accepterer Kunden, at Betingelserne skal gælde for enhver ydelse, jf. pkt. 1.1.
- 1.4. Ønsker Kunden at handle på sine egne købs-, udbuds- eller andre vilkår kræver det Leverandørens forudgående skriftlige accept. Enhver henvisning til sådanne vilkår i Kundens accept af Leverandørens tilbud, udgør ikke en uoverensstemmende accept, da en henvisning til Kundens egne vilkår, skal være uden retsvirkning for Leverandøren.

2. Ydelser

- 2.1. Leverandøren udbyder rådgivning samt konsulent- og udviklingsydelser (herefter "Konsulenttydelser"), support (herefter "Support") samt salg af 3. parts softwarelicenser (herefter "Licenser"). Konsulenttydelser, Support og Licenser herefter tilsammen "Ydelser".
- 2.2. Leverandøren er berettiget til helt eller delvist at lade arbejde udføre hos underleverandører. Leverandøren er ansvarlig for underleverandørens arbejde, som havde Leverandøren selv udført arbejdet.

3. Tilbud og aftaleindgåelse

- 3.1. Alle tilbud fra Leverandøren vedrørende Konsulentytelser er at betragte som estimerer eller overslag, medmindre det af tilbuddet udtrykkeligt fremgår at det er et fastpris tilbud.
- 3.2. Alle tilbud er gældende i 14 dage fra tilbuddets datering, medmindre andet udtrykkeligt fremgår af tilbuddet.
- 3.3. Ved afgivelse af tilbud på Licenser tager Leverandøren forbehold for udsving i valutakurser.
- 3.4. Kunden kan acceptere tilbud via underskrevet projektaftale/ordrebekræftelse/kontrakt eller via e-mail (herefter "Bekræftelsen").
- 3.5. Betingelserne samt eventuel rammeaftale indgået mellem Leverandøren og Kunden udgør, sammen med Bekræftelsen, medmindre andet er skriftligt aftalt, det samlede aftalegrundlag mellem Leverandøren og Kunden (herefter "Aftalen").

4. Licenser

- 4.1. Leverandøren sælger Licenser i sin egenskab af at være forhandler af Licenser på vegne af en softwareproducent (herefter "3. Part") og ikke som udbyder eller ejer af de pågældende softwareprodukter.
- 4.1.1. Leverandøren har indgået aftaler med 3. Part om at forhandle Licenser på 3. Partens vegne.
- 4.2. Ved køb af Licenser fra Leverandøren accepterer Kunden samtidigt 3. Partens særskilte betingelser.
- 4.2.1. Ophører Aftalen er Kunden fortsat bundet af 3. Partens særskilte betingelser, så længe Kunden anvender 3. Partens produkter/Licenser.
- 4.3. Særligt for abonnementsbaserede Licenser
- 4.3.1. Abonnementsbaserede Licenser (f.eks. Microsoft), fornyes automatisk umiddelbart inden udløb af abonnementsperioden. Abonnementsperioden fremgår af det tilbud Kunden har modtaget fra Leverandøren ved køb af Licenserne. Ved tilkøb af Licenser i en igangværende abonnementsperiode, køber Kunden Licenser gældende i den resterende del af abonnementsperioden, hvorefter der sker en samlet fornyelse af Licenserne i abonnementet.
- 4.3.2. Såfremt Kunden ønsker at opsig et abonnement vedrørende abonnementsbaserede Licenser skal det ske skriftligt til Leverandøren senest 14 dage inden udløbet af en abonnementsperiode.
- 4.3.3. Har Kunden ikke rettidigt opsagt sit abonnement på Licenser inden der sker en automatisk fornyelse, tiltræder Kunden automatisk den nye abonnementsperiode.

5. Vederlag og betalingsbetingelser

- 5.1. Leverandøren afregner altid Konsulenttydelser efter medgået tid (*timer & materialer*).
- 5.1.1. Forbrugt tid afregnes per påbegyndt kvarter.
- 5.2. Konsulenttydelser leveret udenfor normal arbejdstid (hverdage 08:30 – 16:30) faktureres til 200% af Leverandørens normale timepris.
- 5.3. Har Kunden rekvireret Konsulenttydelser og afbestiller disse med mindre end 2 dages varsel til Leverandøren, vil Kunden blive faktureret et gebyr for sen aflysning af Konsulenttydelser, svarende til 50% af vederlaget for de planlagte Konsulenttydelser.
- 5.4. Konsulenttydelser faktureres ved udgangen af hver måned, dog senest ved afslutningen af en opgave.
- 5.5. Leverandørens timepriser for Konsulenttydelser reguleres automatisk og uden yderligere varsel årligt den 1. januar, dog kan regulering tidligst ske tre (3) måneder efter ikrafttrædelsestidspunktet for Aftalen.
- 5.5.1. Reguleringen af Leverandørens timepriser sker på grundlag af Danmarks Statistiks offentliggjorte "Lønindeks for den private sektor, IT- og informationstjenester".
- 5.6. Alle prisangivelser er i danske kroner ekskl. moms.
- 5.7. Leverandørens fakturaer forfalder til betaling tredive (30) dage efter fakturadatoen.
- 5.8. Forfaldne, ikke-betalte beløb forrentes med 1,5 % pr. påbegyndt måned. Leverandøren er herudover berettiget til at opkræve et rykkergebyr i henhold til rentelovens § 9 b, stk. 2, pt. kr. 100 pr. rykkerskrivelse. Ved forsinket betaling er Leverandøren desuden berettiget til at opkræve et kompensationsgebyr i henhold til rentelovens § 9 a, stk. 3, pt. kr. 310.
- 5.9. Hvis Kunden har forfaldne ubetalte regninger, er Leverandøren berettiget til at suspendere enhver levering af Ydelser til Kunden, indtil fuld betaling er sket.
- 5.10. Kunden er ikke berettiget til at modregne eller tilbageholde nogen del af købesummen på grund af modfordringer.

6. Udlæg og transportomkostninger

- 6.1. Udover at modtage vederlag for Konsulenttydelser leveret under Aftalen, har Leverandøren ret til godtgørelse af rimelige udgifter, herunder transport- og rejseudgifter, forplejning ved hotelophold, udgifter til kommunikation mv., der faktisk er afholdt i forbindelse med leveringen af Konsulenttydelserne.
- 6.2. Ved levering af Konsulenttydelser on-site, faktureres tid brugt til transport til og fra Kundens adresse til 50% af Leverandørens normale timepris.

7. Levering

- 7.1. Leverandørens Ydelser leveres i henhold til Aftalen.
- 7.2. Eventuelle leveringstidspunkter er anslåede og ikke bindende for Leverandøren, medmindre de udtrykkeligt og skriftligt er angivet som værende faste.
- 7.3. Ved væsentlig forsinkelse, som udelukkende skyldes Leverandørens forhold, er Kunden berettiget til at ophæve Aftalen, såfremt Leverandøren ikke har foretaget levering senest 30 arbejdsdage efter at have modtaget Kundens skriftlige reklamation over forsinkelsen.
- 7.4. Vælger Kunden at ophæve Aftalen, er Leverandøren forpligtet til at levere de resultater, som foreligger på ophævelsestidspunktet og Kunden er forpligtet til at betale for disse samt at refundere Leverandørens eventuelle udlæg. Kunden kan ikke gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende, herunder gøre krav på erstatning, medmindre forsinkelsen skyldes Leverandørens groft uagtsomme eller forsætlige forhold.
- 7.5. Er Leverandøren forpligtet til at levere et bestemt resultat til en fast pris og foreligger dette resultat ikke ved Kundens ophævelse, gælder det i pkt. 7.4 anførte, dog således at Kunden er berettiget til et af Leverandøren fastsat rimeligt forholdsmæssigt afslag i den aftalte faste pris.
- 7.6. Ved forsinkelse der skyldes Kundens forhold, er Leverandøren berettiget til at udskyde leveringstiden i det omfang Leverandøren skønner dette nødvendigt.
- 7.7. Risikoen for tredjepartsprodukter herunder Hardware og Licenser overgår til Kunden ved levering.
- 7.8. Leverandøren tager ejendomsforbehold i enhver Ydelse, som Kunden aftager fra Leverandøren. Ejendomsforbeholdet består indtil Kunden har betalt den samlede købesum med tillæg af renter og omkostninger samt eventuelle udgifter vedrørende det solgte, som måtte være afholdt af Leverandøren på Kundens vegne.

8. Kundens forpligtelser

- 8.1. Kundens aktive og rettidige involvering/medvirken er af afgørende betydning for kontraktmæssig levering af Konsulentytelser.
- 8.2. Kundens manglende rettidige involvering/medvirken kan få afgørende indflydelse på overholdelse af tidsplaner, eventuel fast pris eller tidsestimater. Manglende involvering/medvirken kan medføre ekstraomkostninger.
- 8.3. Kunden skal rettidigt videregive alle relevante oplysninger og materialer til Leverandøren, herunder eventuelt dataudtræk, systemdokumentation, kravspecifikation, proces-flows og use-cases, så aftalte leveringstidspunkter og estimater kan overholdes.
- 8.4. Kunden skal afsætte de nødvendige ressourcer til frembringelse af oplysninger og materialer samt til test og fejlmelding.
- 8.5. Kunden forpligter sig til at give adgang til tilgængelig produktinformation, nødvendige systemer, brugerinformation og øvrig dokumentation, som er aktuell og relevant for Leverandørens opfyldelse af Aftalen.

9. Reklamation

- 9.1. Konsulenttydelser frembringes til en branchemæssig kvalitetsstandard og strider ikke mod tredjemands rettigheder.
- 9.2. Kunden er ved modtagelse af enhver Konsulentydelse fra Leverandøren, der ikke er undergivet en aftalt og specifik afleveringsprøve eller tilsvarende ved modtagelsen, forpligtet til straks, og senest indenfor tre hverdage, at kontrollere Konsulentydelsen omhyggeligt og herunder at konstatere om den er fri for mangler. Mangler, der ikke senest 3 hverdage efter modtagelsen er rapporteret til Leverandøren, kan ikke senere gøres gældende som mangler, men rettes som ekstraarbejder.
- 9.3. Det præciseres, at hvor Leverandøren har haft valgfrihed med hensyn til udførelsen af sin konsulentydelse, f.eks. design af brugergrænseflade, valg af farver, grafik etc., så udgør de trufne valg ikke en mangel. Enhver ændring af de trufne valg, sker efter medgået tid.
- 9.3.1. Alene funktionsmæssige eller konfigurationsmæssige fejl i Konsulentydelsen, hvor det leverede afviger fra Kundens tydelige specifikationer, kan udgøre en mangel. Kosmetiske fejl i den leverede Konsulentydelse anses aldrig for en mangel.
- 9.3.2. Fejl, der skyldes fejl i 3. parts software (f.eks. softwarefejl i operativsystem eller internet browser) eller Kundens mangelfulde eller forkerte konfiguration af 3. parts software, kan aldrig udgøre en mangel.
- 9.3.3. Ændringer i det leverede, der ikke er en mangel, foretages efter medgået tid.
- 9.4. Konstaterer Kunden mangler, skal Kunden straks reklamere skriftligt overfor Leverandøren og herunder beskrive manglen samt dennes betydning for Kunden.
- 9.5. Såfremt Leverandøren herefter ikke har afhjulpet manglerne senest 30 arbejdsdage efter at have modtaget Kundens skriftlige reklamation, er Kunden berettiget til at ophæve Aftalen.
- 9.6. Vælger Kunden at ophæve Aftalen, er Kunden forpligtet til at beholde det leverede og til at betale for dette, fratrukket et af Leverandøren fastsat forholdsmæssigt afslag, medmindre Kunden godtgør, at det leverede heller ikke efter yderligere afhjælpning kan anvendes af Kunden til det aftalte formål. Kunden kan ikke gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende, herunder gøre krav på erstatning, medmindre mangler beror på Leverandørens groft uagtsomme eller forsætlige forhold.

10. Immaterielle rettigheder

- 10.1. Ved sin effektive betaling af det aftalte vederlag og eventuelle udlæg erhverver Kunden en tidsubegrænset, global, ikke-eksklusiv, uoverdragelig brugsret til det som Leverandøren måtte udarbejde eller udvikle for Kunden under Aftalen. Kunden må ændre, tilpasse og videreudvikle det udviklede programmel, herunder anvende programmet eller dele heraf i forbindelse med levering af ydelser til tredjemand.

- 10.2. Leverandøren beholder alle rettigheder til egne komponenter, metoder, processer, værktøj, erhvervshemmeligheder og standardprocedurer.
- 10.3. For programmel, der ikke er udviklet af Leverandøren, gælder rettighedsindehaverens (producentens) til enhver tid gældende licensbetingelser, medmindre andet er udtrykkeligt og skriftligt angivet.

11. Behandling af personoplysninger

- 11.1. Hvis Leverandøren som led i levering af ydelser til Kunden skal behandle personoplysninger i større omfang eller behandlingen omfatter særlige kategorier af personoplysninger, jf. artikel 9 i Forordning 2016/679 ("Forordningen"), indgår parterne en særskilt databehandleraftale. Indgår parterne ikke en særskilt databehandleraftale gælder følgende databehandleraftale:
- 11.1.1. Begge parter skal løbende gennemføre passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger, der opfylder kravene i Forordningen for at sikre beskyttelse af de registreredes rettigheder.
- 11.1.2. Leverandøren skal overholde kravene i artikel 28 i Forordningen, herunder mod sædvanlig timebetaling, yde Kunden den i artikel 28 anførte bistand og stille oplysninger og nødvendig dokumentation til rådighed for Kunden, så Kunden kan føre tilsyn med Leverandørens overholdelse af kravene i artikel 28, herunder ved at give mulighed for og bidrage til revision og audit.
- 11.1.3. Leverandøren skal have ret til, for egen regning og risiko, at anvende underleverandører, der også behandler Kundens personoplysninger, mod at Leverandøren ved påtænkt skifte af en underleverandør eller ved anvendelse af en ny underleverandør skriftligt underretter Kunden, mindst 30 dage før det påtænkte skifte, så Kunden kan nå at komme med indsigelser mod den påtænkte ændring.
- 11.1.4. Leverandøren påser at alle underleverandører opfylder kravene i artikel 28 i forordningen og forpligtelserne i dette afsnit.
- 11.1.5. Leverandøren må ikke uden Kundens skriftlige forudgående tilladelse overføre Kundens personoplysninger til lande uden for EU/EØS eller til en underleverandør som ikke har tiltrådt EU-US Privacy Shield aftalen.
- 11.1.6. Al behandling af Kundens personoplysninger sker i henhold til Kundens dokumenterede instruks. Den dokumenterede instruks udgøres dels af parternes aftalegrundlag, så de behandlinger der er nødvendige for at Leverandøren kan opfylde indgåede aftaler med Kunden, kan udføres, og dels af de særskilte instrukser, som Kunden måtte give til Leverandøren.
- 11.1.7. Hvis Kunden ikke instruerer Leverandøren om andet, så er Leverandøren berettiget og forpligtet til at slette Kundens personoplysninger senest 3 måneder efter, at forretningsforholdet mellem parterne er endeligt ophørt.
- 11.1.8. Hvis der sker ændringer i de kategorier af personoplysninger eller kategorier af registrerede, som Leverandøren behandler for Kunden, skal Kunden straks underrette Leverandøren herom.

12. Misligholdelse

- 12.1. I tilfælde af væsentlig misligholdelse kan den ikke-misligholdende part med øjeblikkelig virkning hæve Aftalen, forudsat, at den ikke-misligholdende part har meddelt den misligholdende part en frist på mindst 20 hverdage til at afhjælpe den væsentlige misligholdelse og afhjælpning ikke er foretaget inden fristens udløb.

13. Ansvar samt begrænsninger i ansvaret

- 13.1. Med de begrænsninger der er fastsat i Betingelserne, er parterne erstatningsansvarlige overfor hinanden efter dansk rets almindelige regler.
- 13.2. Medmindre der foreligger grov uagtsomhed eller fortsæt fra Leverandørens side, er Leverandøren dog aldrig erstatningsansvarlig for økonomiske konsekvensstab, driftstab, manglende besparelser, mistet fortjeneste, goodwill, image, tab af data eller udgifter til genopbygning af data, software eller indirekte tab.
- 13.3. Leverandørens erstatningsansvar er endvidere under alle omstændigheder og uanset graden af uagtsomhed begrænset til det laveste af følgende beløb: 1) værdien af det samlede vederlag, som Kunden har betalt til Leverandøren i 12 måneder forud for erstatningskravets opståen, eller 2) kr. 250.000.

14. Force Majeure

- 14.1. Leverandøren skal ikke anses som ansvarlig over for Kunden, for så vidt ansvar skyldes forhold, der ligger uden for Leverandørens kontrol, herunder krig og mobilisering, naturkatastrofer, strejker, lockouts, ildebrand, ekstremt vejrlig, nedbrud på elektricitets- eller telekommunikationsnetværk, forsinkede eller mangelfulde leverancer fra underleverandører, beskadigelse af produktionsapparat, cyber-angreb, og som Leverandøren ikke burde have taget i betragtning og ej heller kunne have undgået eller overvundet ved anvendelse af rimelige foranstaltninger.
- 14.2. Hvis Leverandøren forhindres i at opfylde Aftalen som følge af force majeure, suspenderes Aftalen i det tidsrum, forholdet vedrører. Hvis hindringen varer mere end tre måneder, kan Aftalen bringes til ophør af begge parter med 14 dages skriftligt varsel, uden at parterne i den forbindelse kan gøre et erstatningsansvar gældende mod hinanden.

15. Fortrolighed

- 15.1. Parterne er gensidigt forpligtede til at hemmeligholde enhver oplysning om hinanden, som har karakter af forretningshemmeligheder og som ikke er alment kendte. Parterne er enige om, at oplysninger om hinandens priser og kunder altid falder ind under oplysninger, som har karakter af forretningshemmeligheder.
- 15.2. Uanset pkt. 15.1 har Leverandøren ret til i markedsføringsøjemed at anvende Kundens navn som reference.
- 15.3. Hemmeligholdelsesforpligtelsen gælder uden tidsbegrænsning og vedvarer efter at de øvrige dele af Aftalen er ophørt.

16. Overdragelse

- 16.1. Leverandøren er berettiget til, helt eller delvist at overdrage sine rettigheder og forpligtelser under Aftalen til tredjemand.

17. Ændringer og særskilte vilkår

- 17.1. Alle ændringer til Betingelserne skal være skriftlige.
- 17.2. Ændringer i Betingelserne skal varsles af Leverandøren med et varsel på 3 måneder. Såfremt Kunden ikke kan acceptere de varslede ændringer, kan Kunden med et varsel på 60 dage opsige Aftalen. Opsigelsen træder ikke i kraft, hvis Leverandøren senest 30 dage efter modtagelsen af Kundens opsigelsesvarsel overfor Kunden har tilbagekaldt de varslede ændringer.

18. Tvister

- 18.1. Enhver tvist mellem Leverandøren og Kunden skal afgøres efter dansk ret. Førnævnte lovvalgsregel omfatter dog ikke dansk rets internationale privatretlige regler.
- 18.2. Tvister skal efter Leverandørens valg afgøres med Sø- og Handelsretten i København subsidært Københavns Byret som rette værneting eller ved voldgift ved en af Det Danske Voldgiftsinstitut nedsat voldgift i overensstemmelse med "Regler for behandling af sager ved Det Danske Voldgiftsinstitut (Copenhagen Arbitration)". Hver part udpeger en voldgiftsmand, medens voldgiftsrettens formand udnævnes af Instituttet. Såfremt en part ikke inden 30 dage efter at have indgivet eller modtaget underretning om begæring om voldgift har udpeget en voldgiftsmand, udnævnes også denne af Instituttet i overensstemmelse med ovennævnte regler.
- 18.3. Uanset ovenstående kan Leverandøren dog altid vælge tvister skal afgøres ved Kundens hjemting.