

## Handelsbetingelser

### 1

#### Anvendelse

##### 1.1

Disse vilkår gælder for alt samarbejde mellem IT Business Center ApS og Kunden, med mindre andet er aftalt skriftligt. I tilfælde, hvor der er usikkerhed omkring forståelsen af de individuelt indgåede aftaler og nærværende bestemmelser, er nærværende bestemmelser gældende.

##### 1.2

I nedenstående handelsbetingelser er "ITBC" ensbetydende med IT Business Center ApS. "Kunden" er ensbetydende med den virksomhed eller det selskab, som placerer ordrer hos ITBC.

##### 1.3

ITBC er til enhver tid berettiget til helt eller delvist at overdrage sine rettigheder i henhold til aftaler til tredjemand og/eller overdrage ejendomsretten til varen til tredjemand.

### 2

#### Priser

##### 2.1

Prisangivelser i ITBC's produktbeskrivelser, salgsmateriale og prislister er orienterende og kan til enhver tid ændres uden forudgående varsel.

##### 2.2

Alle priser er eksklusiv moms, såfremt andet ikke er nævnt. Der tages ligeledes forbehold for ændringer i offentlige skatter og afgifter.

##### 2.3

Tilbud er gældende 30 dage fra tilbudsdatoen, med mindre andet er nævnt i tilbuddet. Alle tilbud er fortrolige.

##### 2.4

ITBC's priser er baseret på levering af ITBC eller én af ITBC's underleverandørers lager (af lager), såfremt andet ikke er skriftligt aftalt parterne imellem. Transporttid debiteres kunden med normal supporttakst fratrukket 50% rabat. Ved udgifter til bro, færge, fly, parkering og forplejning, debiteres kunden den afholdte udgift.

##### 2.5

ITBC er berettiget til at udskyde leveringstidspunktet, såfremt ITBC's underleverandører udskyder deres leveringstidspunkt. Levering indenfor 20 arbejdsdage anses altid for rimelig tid. Ved væsentlig forsinkelse ud over 20 arbejdsdage efter aftalt leveringstidspunkt, er kunden berettiget til at annullere købet, dersom tidsoverskridelsen kan tilregnes ITBC eller forhold under deres kontrol. Levering indenfor 20 arbejdsdage er dog ikke gældende for telefoni- og internetydelser, hvor der kan være længere leveringstid, pga. gravearbejde, portering af numre og lign. Annullering sker uden adgang til compensation eller erstatning.

## 2.6

Risikoen for det leverede overgår til kunden ved levering, hvorfor kunden anbefales at rette henvendelse til sit forsikringselskab for etablering af fornøden forsikring.

## 2.7

Supporttakster er gældende indenfor normal arbejdstid, mandag til torsdag fra kl. 8.00 til 16.00 og fredag fra kl. 8.00 til 15.30. Efter de angivne tider (aften) debiteres med +50%, og (nat, weekend, helligdage) med +100%. Fjernsupport afregnes pr. påbegyndt kvarter. Kunder uden en Business aftale afregnes desuden 250,- pr. opgave, hvor der benyttes fjernstyring. On-site support afregnes altid pr. påbegyndt time. Ventetid pga. af manglende software, hardware, adgang til udstyr eller lignende, der gør, at teknikeren ikke kan udføre opgaven, debiteres gældende supporttakst.

## 2.8

Kunden er gjort opmærksom på og accepterer, at alle henvendelser til ITBC vil blive behandlet som anmodning om betalbar bistand, med mindre henvendelse kan henføres til en forudbetalt ydelse.

## 2.9

Opkald til ITBC's vagttelefon udenfor normal åbningstid, debiteres uanset årsag altid med 2.000,-, med mindre kunden har en skriftlig aftale om, at opkald til vagttelefon indgår i dennes serviceaftale. Tidsforbrug afregnes uanset aftale altid efter forbrugt tid og min. for 30 min. efter gældende supporttakst.

## 2.10

Klippekort udløber efter 24 måneder. Ved udløb af klippekort fremsendes automatisk faktura på nyt klippekort af samme størrelse. Klippekort kan ikke overdrages eller refunderes. Klippekort kan kun bruges til afregning af konsulenttimer, herunder dog ikke konsulenttimer fra 3.part.

## 2.11

Ordrer accepteres af ITBC på det grundlag, at de bestilte varer leveres til den pris, der er gældende på det tidspunkt, hvor aftalen underskrives.

## 2.12

ITBC forbeholder sig retten til at opkræve gebyrer til dækning i forbindelse med returvarer, hasteleveringer, ekspedition, ekspresgebyr, efterkravsopkrævninger, skaffevarer, kreditering, omfakturering, fragt samt manglende ajourføring af kundeoprettelsesprofilen.

## 2.13

ITBC opkræver på alle fakturaer med vareleverancer kr. 125,- i håndteringsgebyr. For ordrer under kr. 500,- dog kun kr. 75,-.

## 3

### Betaling

#### 3.1

Betaling skal ske 10 dage efter fakturadato, med mindre andet fremgår af Kundens faktura. Alle betalinger skal ske via PBS Leverandørservice. Ønsker Kunden ikke dette, beregnes et gebyr på 39,- pr. faktura.

### 3.2

Alle faktura fremsendes pr. mail til Kunden. Såfremt Kunden ønsker fakturaen fremsendt pr. brevpost, opkræves et gebyr på 39,- pr. faktura.

### 3.3

Ved afgivelse af ordre er ITBC berettiget til at fremsende faktura på 50% af opstartsomkostninger plus 6 måneders abonnement (såfremt et abonnement indgår i ordren), som skal betales netto 10 dage, inden ordren igangsættes. Ved godkendt levering af ordren fremsendes faktura på resterende 50%.

### 3.4

Kunden skal foretage fuld betaling til ITBC, selv om en levering er udskudt på grund af Kundens forhold.

### 3.5

Kunden er ikke berettiget til at modregne eller tilbageholde nogen del af købesummen på grund af modfordringer.

### 3.6

I tilfælde af forsinket betaling, skal Kunden betale 2% morarente fra forfaldsdagen. Der opkræves desuden rykkergebyr på kr. 100,- pr. rykker.

### 3.7

Overholder kunden ikke de i punkt 3.1 specificerede betalingsbetingelser, betragter ITBC dette som misligholdelse, og ITBC kan med omgående virkning opsige samtlige indgåede aftaler. ITBC's tilgodehavende forrentes jf. punkt 4.2. Alle ITBC's udgifter pålægges kunden.

### 3.8

ITBC har ejendomsretten til det solgte indtil hele købesummen er betalt. Indtil dette tidspunkt er kunden uberettiget til at sælge, pantsætte, udleje, udlåne, bortgive, deponere eller på anden lignende måde disponere over effekterne.

### 3.9

ITBC er berettiget til én gang årligt, med virkning fra 1. januar, at regulere aftalte vederlag med 2%.

## 4

### Ordrebekræftelser

#### 4.1

Ordrer afgivet af Kundens kontaktperson, jf. kundeoprettelsesprofilen, forpligter Kunden, medmindre andet skriftligt er oplyst af Kunden.

#### 4.2

Kunden kan acceptere et tilbud per e-mail. For nogle typer aftaler og licenser kræver ITBC tillige en underskrift på et fysisk dokument, før en endelig aftale er indgået.

#### 4.3

Ordrebekræftelser betragtes som bindende. En ordrebekræftelse kan kun annulleres efter aftale med ITBC. Indgås en sådan aftale, opkræves Kunden et beløb på 20% af ordrens værdi ved annullering mere end 30 dage inden leveringstidspunktet. Ved annullering mindre end 15 dage inden leveringstidspunktet, afkræves Kunden 30% af ordrens værdi, samt grundgebyr knyttet til konsulentbesøg og evt. udgifter til afindstilling af ydelserne.

## 5

### Installation hos Kunden

#### 5.1

Medmindre andet skriftligt aftales, har Kunden selv ansvaret for installationsforberedelser, herunder særskilt edb-strøm, netværkskabling, et miljø, der kan tilgodese krav til placering af udstyr samt udvikling af varme og støv, fremskaffelse af logins, softwareprogrammer, licensoplysninger og evt. Kundens nødvendige tilstedeværelse. ITBC er berettiget at fakturere for evt. mertid som følge af Kundens manglende installationsforberedelser eller tilstedeværelse.

#### 5.2

Bortskaffelse af emballage m.v. påhviler Kunden. Såfremt ITBC skal bortskaffe dette, er ITBC berettiget til at debitere forbrugt tid plus afholdt affaldsgebyr til offentlig myndighed.

#### 5.3

I den udstrækning ITBC har rådgivet om dimensionering og/eller valg af udstyr og software, er sådanne råd baseret på Kundens egne forudgående oplysninger om kapacitet, planlagt brug o.l., jf. Kundens skriftlige kravspecifikation. Kunden er selv ansvarlig for såvel fuldstændigheden som rigtigheden af sådanne oplysninger.

#### 5.4

Efter installation af system-, standard- og applikationssoftware, påhviler det Kunden at opbevare licensbeviser, originale datamedier o.l.

## 6

### Særlige vilkår vedrørende 3. parts produkter

#### 6.1

3. parts produkter defineres som edb-udstyr og programmel, som ITBC ikke selv har udviklet, leveret eller som ikke er omfattet af ITBC's forhandleraftaler, men alene indkøbes og videresælges på Kundens opfordring af ITBC eller Kunden selv.

#### 6.2

3. parts produkter leveres uden instruktion og uden krav på senere hotline service.

## 7

### Abonnementer

#### 7.1

ITBC sælger en række produkter og ydelser, som erhverves via et abonnement. Der kan være tale om software med en årlig licens, domænenavne, hosting (drift) og andre produkter med en periodisk betaling – herunder også serviceaftaler.

## 7.2

Kunden er gjort bekendt med og accepterer, at der er indgået en aftale om køb af et abonnement, når der på en faktura fra ITBC er anført en periodeangivelse; fx pr. 1 år eller pr. kvartal. På abonnementer er der 12 måneders binding med mindre andet er angivet. På fiberforbindelser er der 36 måneders binding.

## 7.3

Fornyelse af abonnementer sker automatisk, hvis Kunden ikke senest 3 måneder før udløb af den på fakturaen anførte periode skriftligt har opsagt abonnementet.

## 7.4

Visse abonnementer optælles periodisk og faktureres ud fra den nye optælling.

## 7.5

ITBC kan uden varsel forhøje priserne på abonnementer, der ikke er opsagt, med samme prisforhøjelse, som ITBC's leverandører har forhøjet prisen med. Yderligere prisforhøjelser skal gøres Kunden bekendt før udløb af en periode.

## 7.6

ITBC kan erstatte, opsige eller forkorte et abonnementsprodukt, såfremt Kunden gøres bekendt med dette før udløb af en periode.

## 7.7

Vælger Kunden ikke at forlænge et abonnement, eller bliver abonnementet lukket, er Kunden selv ansvarlig for den forringelse af Kundens sikkerhed/driftssituation, som ophør af et abonnement måtte forårsage.

## 7.8

Hvis abonnementet omfatter ret til opbevaring af data/backup af data, er Kunden selv ansvarlig for, at eventuelle data er udlæst, inden abonnementet ophører, med mindre det er aftalt, at ITBC varetager denne opgave.

## 7.9

ITBC kan lukke for et løbende abonnement, hvis Kunden ikke rettidigt har betalt for abonnementet. Nedlukning fritager ikke Kunden for at betale for abonnementet. Enhver reetablering af et abonnement efter nedlukning vil ske på nye vilkår.

## 8

### Internetdomæner

## 8.1

Ved domænebestilling erklærer Kunden, at brugen af domænenavnet ikke krænker 3. parts navne-, varemærke- eller immaterielle rettigheder eller i øvrigt strider mod dansk lovgivning. ITBC kan ikke gøres ansvarlig for 3. mands tab ved uretmæssig brug af domænet.

## 8.2

ITBC tilstræber at igangsætte registreringsprocessen inden for 1-3 arbejdsdage efter det aftalte registreringsgebyr er registreret modtaget hos ITBC.

## 8.3

Kunden er forpligtet til 8 dage efter bestilling at kontrollere at registreringen har fundet sted ved hjælp af ITBC's domænetester og herefter straks underrette ITBC, såfremt registrering ikke er sket.

## 8.4

Domæner registreres efter først-til-mølle princippet. ITBC kan således ikke gøres ansvarlig, hvis et ønsket domæne ikke kan registreres, fordi det er optaget af tredjemand.

## 9

### Serviceaftale

#### 9.1

Kunden har indgået en supportaftale med ITBC, hvis det af Kundens faktura fremgår, at Kunden har tilkøbt en supportaftale.

#### 9.2

Ønsker Kunden yderlige arbejde udført som følge af et servicebesøg, sker dette mod særskilt betaling.

#### 9.3

Hvis ITBC kører forgæves til et aftalt servicebesøg, har ITBC ret til at betragte servicebesøget som gennemført.

#### 9.4

ITBC kan til brug for opfyldelse af serviceaftalen installere hjælpeværktøjer på Kundens computere og mobileenheder, herunder værktøjer, der indhenter oplysninger om konfiguration og brug og indberetter disse til ITBC.

#### 9.5

For Supportaftaler gælder det, at der er 6 måneders opsigelse. Timer overføres ikke til næste måned.

#### 9.6

Klipaftaler udløber automatisk efter 60 måneder, med mindre andet aftales skriftligt.

## 10

### Hosting

#### 10.1

Kunden er bekendt med, at adgangen til Kundens IT-miljø/website kan blive afbrudt som følge af forebyggende vedligeholdelse eller som følge af forhold uden for ITBC's kontrol. ITBC tilstræber at varsle sådanne driftsstop.

## 10.2

ITBC kan ikke gøres ansvarlig for manglende tilgængelighed, som skyldes forhold uden for ITBC's kontrol/forhold hos underleverandøren, som efter sædvanlige vilkår for hosting-ydelser ikke kan gøres gældende mod leverandøren.

## 10.3

Kunden er gjort opmærksom på, at hvis Kunden anvender krypteringsnøgler, så kan de IKKE genskabes, hvis Kunden mister dem. ITBC kan derfor ikke holdes ansvarlig for tab af data, som skyldes tab af Kundens krypteringsnøgle.

## 10.4

For abonnemeter, der inkluderer klient-software, herunder Managed Exchange, som Kunden har erhvervet fra ITBC, er Kunden forpligtet til at afinstallere denne software ved ophør af abonnement.

## 10.5

For Managed Backup abonnemeter, er Kunden forpligtet til at installere denne backup-software på den eller de maskiner, der skal tages backup af. Det er Kundens ansvar at konfigurere og sikre, at backupjobs inkluderer de filer/mapper, der ønskes backup af. Dette er også gældende såfremt det er ITBC, som opsætter backup løsningen. Såfremt Kunden konfigurerer backupjobs med eget krypteringspassword, er Kunden selv ansvarlig for, at dette krypteringspassword opbevares forsvarligt og sikkert. Mistes dette krypteringspassword, vil hverken kunden eller ITBC være i stand til at reetablere data.

## 10.6

Generelt for løsninger hvor Kunden har, eller har haft, mulighed for installation eller upload af software (eks. ved Managed Cloud Office), er Kunden i alle henseender ansvarlig for lovligheden af det installerede software. Da ITBC viderelicenserer et bredt udvalg af produkter fra Microsoft og dermed helt eller delvist kan ansvarligheden for Kundes brug af Microsoft software, gælder endvidere følgende skærpede krav: Kunden forpligter sig til at overholde de til enhver tid gældende "Microsoft Licensing Services Provider Use Rights" samt de gældende "Microsoft END User License Terms".

## 10.7

Såfremt software er installeret på Kundens server, er det alene Kundens ansvar at dokumentere licensejerskab overfor Microsoft og andre softwareproducenter. ITBC kan på ingen måde gøres erstatningsansvarlig for Kundens manglende licensering. Såfremt ITBC direkte eller indirekte pådrages omkostninger, skader eller tab som følge af Kundens brud på licensregler overfor Microsoft eller andre softwareproducenter, holdes Kunden forholdsmæssigt ansvarlig for de samlede omkostninger, inkl. omkostninger til softwarerevision.

## 10.8

ITBC tilbyder Kunden produktsupport via mail og telefon på Kundens hostede løsninger, som er erhvervet hos ITBC. Enhver form for support på Kundens lokale IT-løsning, herunder fjernsupport, on-site support og brugersupport er ikke inkl. og vil blive debiteret efter gældende supporttakst. Ønsker Kunden ændringer i sin løsning, herunder også nedlæggelse af en bruger/løsning, er ITBC berettiget til at opkræve gebyr for dette.

## 10.9

Ved Kundens brug af Microsoft produkter foranlediget ved ITBC's SPLA program, er Kunden forpligtet til at rapportere månedens forbrug til ITBC. ITBC er forpligtet til at vidererapportere dette forbrug til Microsoft. Såfremt Kunden ikke har rapporteret korrekt forbrug i den periode, hvor kontrakten har været gældende, og ITBC modtager krav fra Microsoft på denne baggrund, er Kunden ansvarlig for at betale eventuelle restancer samt i den forbindelse alle andre omkostninger vedrørende fejlen.

## 11

### Hosting – server-hosting

#### 11.1

Managed Server omfatter både Virtuel server (server lejet af ITBC på delt hardware), Dedikeret server (server lejet af ITBC) og Server camp (kundens eget hardware + software).

#### 11.2

ITBC er ansvarlig for at serverdrift finder sted i sikre omgivelser. Serveren placeres i et aflåst og højt sikret serverrum med tyverialarm, automatisk brandslukningsanlæg (Inergen), aircondition, der sikrer konstant temperatur, samt nødstrømsanlæg bestående af UPS og diesel-generator. Kun ganske få betroede ITBC medarbejdere har adgang til serverrummet. ITBC er ligeledes ansvarlig for drift på backbone, firewall, routere samt forbindelsen til Internettet. ITBC bestræber en opetid på 99.9% på backbone samt internetforbindelse. ITBC har tavshedspligt med hensyn til oplysninger vedrørende Kundens forhold, herunder data på Kundens server og andre informationer vedrørende serveren og dens drift.

#### 11.3

Kunden tager i alle henseender det fulde ansvar for selve serverens drift og de problemer den kan give, medmindre andet specifikt er aftalt med ITBC. Kunden forpligter sig til at overholde dansk lovgivning. Kunden accepterer, at der aldrig kan tillægges ITBC, eller nogen af ITBC's medarbejdere, nogen skyld for ovenstående. Kunden har ligeledes selv det fulde ansvar for software installeret på serveren. Kunden er ligeledes ansvarlig for, at softwaren ikke er piratkopi, men lovlig og registreret. Se pkt. 11.4. Kunden iagttager tavshed med hensyn til de forhold, hvis hemmeligholdelse ifølge sagens natur er påkrævet eller bliver foreskrevet af ITBC. Eksempler på dette kan være serverens opsætning, evt. sikkerhedsproblemer og lignende. Tavshedspligten ophører ikke ved evt. opsigelse af abonnement hos ITBC.

#### 11.4

Virtuel Server oprettes på delt hardware, hvor der tildeles en aftalt mængde ressourcer (CPU/Ram/disk). ITBC leverer serveren installeret med det ønskede operativsystem, Windows Server eller Linux. Ønskes installation og opsætning af yderligere software, aftales dette særskilt med ITBC. I tilfælde af hardware-problemer er ITBC ansvarlig for at få udskiftet den defekte del. Fejlfinding/fejlretning påbegyndes i løbet af 2 timer inden for normale åbningstider. Udenfor normale åbningstider påbegyndes fejlfinding/fejlretning i løbet af 4 timer. ITBC forsikrer alt hardware. Kunden bør selv etablere en passende driftstabsforsikring, hvis dette ønskes.

#### 11.5

Der tildeles et IP-nummer pr. server, ITBC forbeholder sig retten til at ændre IP-nummeret. ITBC skal have oplyst et loginnavn og password til serveren, der som minimum giver rettighed til at nedlukke/genstarte serveren i tilfælde af vedligeholdelse af hardware eller backbone. Kunden får oplyst et telefonnummeret til



en hotline, som kan kontaktes i nødstilfælde døgnet rundt, alle årets dage. Henvendelser hertil vil gå direkte til ITBC's vagttelefon, og opkald hertil debiteres i henhold til gældende prisliste.

#### 11.6

For Managed Virtual Server, Dedikeret server og Server camp er Kunden selv ansvarlig for overvågning og reaktion, med mindre andet er aftalt. Det er muligt at tilkøbe Managed Overvågning som en service. I tilfælde af fejl alarmeres via e-mail eller SMS efter Kundens ønske.

#### 11.7

For Virtuel Server, Dedikeret server og Server camp er Kunden selv ansvarlig for backup. Det er muligt at tilkøbe aftale med ITBC om backup af serveren.

#### 11.8

For Virtual Server, Dedikeret server og Server camp er Kunden selv ansvarlig for sikkerhedsopdateringer og drift af serveren. Det er muligt at indgå en Managed Serviceaftale, hvor ITBC forestår sikkerhedsopdateringer og drift, herunder fejlfinding. Denne serviceaftale indebærer, at ITBC sørger for, at serveren er up-to-date med alle sikkerhedspatches og sikkerhedsindstillinger efter producentens anbefalinger. Servicen omfatter som udgangspunkt kun OS + IIS + SQL+ Exchange (Kun Microsoft produkter). Køres der andre 3. parts programmer på serveren, skal dette aftales separat. Managed Service kan som udgangspunkt kun indgås, såfremt Kunden ikke selv har administratoradgang til serveren. Ønsker Kunden alligevel administratorrettighed i en kortere eller længere periode, skal Kunden underskrive et ansvarsfraskrivelsesdokument.

### 12

#### Telefoni- og internetydelser

#### 12.1

Ved levering af telefoni- og internetydelser, herunder mobilabonnementer, SIP abonnementer (IP-telefoni), internetforbindelser, og hostede omstillingssystemer, er det ITBC's underleverandørs handelsbetingelser, som til enhver tid er gældende. Kunden kan mod forlangende få disse betingelser udleveret.

### 13

#### Udviklingsopgaver

#### 13.1

Hvis ITBC påtager sig en udviklingsopgave, får Kunden kun brugsret til det udviklede; herunder ophavsretten i det omfang ITBC kan overdrage rettighederne.

#### 13.2

Hvis ITBC udarbejder design eller opsætning af websites, får Kunden også de fulde brugsrettigheder i det omfang, ITBC kan overdrage rettighederne.

#### 13.3

ITBC har, uanset ovenstående rettighedsoverdragelse, altid ret til at genanvende det udviklede.

### 14

## Dokumentation

### 14.1

Ønsker Kunden dokumentation af Kundens IT-miljø/system eller brugervejledninger til Kundens IT-miljø/systemer, sker dette efter særskilt aftale og betaling. Det samme gælder vedligeholdelse af allerede udarbejdet dokumentation/brugervejledning.

## 15

### Reklamationer

#### 15.1

Kunden skal straks og uden ophold reklamere til ITBC over fejl eller forsinkelse. Når Kunden modtager hardware/software, skal Kunden straks og inden udpakning seneste næste hverdag efter modtagelsen undersøge hardwaren og/eller softwaren og sikre sig, at det opfylder de specifikationer, der er aftalt med ITBC.

#### 15.2

Reklamationer, der sker senere end 5 dage efter, at Kunden kunne eller burde have opdaget fejlen/forsinkelsen, kan blive afvist. Reklamationer, der ikke er gjort gældende inden 3 måneder efter leveringsdato, kan ikke senere gøres gældende.

#### 15.3

Har Kunden tilkøbt eller fået fabriksgarantier, skal Kunden rette sin reklamation direkte overfor producenten og afholde evt. omkostninger ifm. udbedring af fejlen. Såfremt ITBC skal fejlmelde, tage backup, afhente, indsende udstyret til producenten, udbedre fejlen eller lign., afregnes dette særskilt ud fra gældende prisliste.

#### 15.4

For konfiguration af hardware gælder, at Kunden senest 5 dage efter modtagelsen af hardwaren, skal komme med en reklamation, hvis Kunden ikke er enig i, at hardwaren er korrekt konfigureret.

#### 15.5

Kunden er gjort opmærksom på og accepterer, at originalemballagen er en væsentlig del af alle leverancer, og at enhver ombytning mv. af leverede produkter kræver, at Kunden er i besiddelse af en intakt original emballage.

#### 15.6

Enhver reklamation skal præcis angive, hvad der er galt med ITBC's leverance, og hvad Kunden præcis ønsker, at ITBC skal foretage sig for at udbedre manglen. Reklamationen skal sendes/aftales med Servicechefen hos ITBC.

#### 15.7

ITBC giver herefter Kunden besked om, hvorvidt reklamationen kan imødekommes. ITBC har frit valg mellem at udføre omlevering, udbedring eller give Kunden et forholdsmæssigt nedslag i prisen.

#### 15.8

Omlevering/udbedring skal ske inden for rimelig tid, og så hurtigt som det for ITBC er praktisk muligt.

#### 15.9

Generelt kan hardware/software ikke returneres. Varer i brudt emballage kan ikke returneres.

#### 15.10

ITBC er ved returnering af produkter berettiget til at opkræve et gebyr på 20 % af fakturasummen, dog mindst kr. 250,-.

#### 16

ITBC's ansvar samt begrænsninger i ansvar

#### 16.1

ITBC er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af ITBC eller parter, som ITBC har ansvaret for; herunder ITBC's leverandører med nedenfor anførte begrænsninger:

#### 16.2

ITBC er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af offentlige netværk, elnet og/eller tjenesteydelser i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne; medmindre ITBC har forsømt at begrænse ulemperne herved.

#### 16.3

ITBC er ikke erstatningsansvarlig for Kundens indirekte tab. Herunder, men ikke begrænset til, tabt avance, produktionstab, tab som følge af, at Kunden ikke kan bruge en ydelse fra ITBC som, forudsat af Kunden, tab som følge af, at en aftale med tredjepart falder bort, misligholdes og lignende. ITBC er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af ændring af indholdet af data, modtaget eller afsendt fra Kunden, som skyldes transmissionsfejl.

#### 16.4

ITBC er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til Kunden eller som følge af Kundens tab af personlige data eller installeret software.

#### 16.5

ITBC er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til Kundens data og/eller systemer.

#### 16.6

ITBC kan ikke holdes ansvarlig for Kundens overtrædelse af dansk lovgivning eller krænkelse af tredjeparts rettigheder i forbindelse med opbevaring af data for Kunden.

#### 16.7

ITBC's erstatningsansvar kan uanset årsagen til skaden/tab, dog bortset fra tab forårsaget af forsæt/grov uagtsomhed fra ITBC's ansattes side eller underleverandørers side, aldrig overstige et beløb svarende til Kundens løbende betalinger til ITBC de seneste 6 måneder forud for skadestidspunktet.

## 16.8

Der ydes ingen former for garanti på software. Herunder manglende kompatibilitet af software og hardware. Der ydes ingen former for garanti for datatab pga. manglende backup, defekter i hardware eller software. Det er Kundens ansvar altid at sikre en pålidelig backup af data i forbindelse med ITBC's arbejde, herunder løbende test af sine backups.

## 16.9

Erstatning ved køb af hardware/software er begrænset til prisen for det pågældende produkt.

## 17

### Hemmeligholdelse

### 17.1

Parterne er uden tidsbegrænsning forpligtet til at hemmeligholde enhver oplysning af fortrolig karakter om den anden part, der måtte komme den pågældende part til kendskab som følge af samarbejdet og levering af ydelsen. Alle oplysninger, der ikke i forvejen allerede er alment kendt eller tilgængelig for offentligheden, skal karakteriseres som værende fortrolige.

### 17.2

ITBC kan ved dom eller anden bindende retsafgørelse pålægges at udlevere data tilhørende Kunden til kompetente myndigheder. Et pålæg om udlevering vil blive efterlevet af ITBC og vil ikke kunne anses som misligholdelse af ITBC's forpligtelser. ITBC har i disse tilfælde ingen underretningspligt overfor kunden, i tilfælde af udlevering af data, oplysninger mv. ved dommerkendelse eller andet retsopgør.

## 18

### Force Majeure

### 18.1

ITBC kan ikke holdes økonomisk eller teknisk ansvarlig, når følgende omstændigheder indtræder efter aftalens indgåelse og hindrer eller udsætter opfyldelsen af aftalen: Omstændigheder som ITBC ikke kendte, burde have kendt eller taget i betragtning, da aftalen blev indgået, og som ITBC ikke har nogen indflydelse på. Herunder, men ikke udelukkende, arbejdskonflikt, strejker, lockout, slow-down, voldsomt, usædvanligt eller sjældent forekommende vejræssige afbrydelser af strømforsyning, leveringsvanskeligheder eller pludselig sygdom eller død, der medfører uventet fravær, brand, krig, rekvirering, beslaglæggelse, offentlige forskrifter, valutarestriktioner, oprør, uroligheder, mangel på transportmidler, mangel på energiforsyning, almindelig vareknaphed, internetafbrydelser, telefonafbrydelser, mangler eller forsinkelse fra underleverandør, som skyldes nogen af de i dette punkt nævnte omstændigheder eller omstændigheder i øvrigt.

### 18.2

Såfremt en aftales opfyldelse som følge af ovenstående bliver udskudt med mere end 6 måneder, kan begge parter med fjorten dages skriftligt varsel ophæve aftalen.

## 19

### Twister

### 19.1

Parterne er enige om, at enhver tvist skal læses efter dansk retsregler.

### 19.2

Såfremt en tvist opstår, skal parterne forsøge at løse tvisten i mindelighed ved forhandling – evt. med deltagelse af mediator.

### 19.3

Såfremt konflikten ikke kan løses i mindelighed, kan sagen indbringes for de almindelige danske domstole. Værneting er i så fald aftalt til retten ved ITBC's hjemting.

## 20

Ændringer

### 20.1

ITBC kan med et varsel på 3 måneder ændre disse handelsbetingelser.