

Salgs- og leveringsbetingelser

Nedenstående almindelige salgs- og leveringsbetingelser gælder for alle leverancer fra Komplex it, såfremt der ikke er offentlige rammeaftaler eller andre skriftlige aftaler mellem kunden og Komplex it, der uomtvisteligt har til hensigt at fravige disse bestemmelser.

1. Leverancens omfang

På nærværende betingelser erhverver kunden managed services, driftsydelser, hosting, hardware, software og konsulentytelser som anført i tilbud.

2. Dokumentation og vejledning

Med leverancen kan følge produktbeskrivelser og brugervejledninger for hardware og software i det omfang dette måtte være udarbejdet. Er det en forudsætning for kunden, at dette forefindes, skal Komplex it gøres opmærksom herpå senest i forbindelse med kundens ordreafgivelse.

Komplex it indestår for, at standardudstyr opfylder kravene til CE-mærkning. Ønsker kunden ændringer i udstyret, som kræver ny CE-mærkning, er dette kundens ansvar.

3. Leveringstidspunkt

Leveringen sker af lager. Medmindre andet er aftalt, anses levering for sket, når hardware og/eller software er sendt fra Komplex it's lager eller Komplex it's underleverandørs lager til den af Kunden oplyste leveringsadresse. Komplex it påtager sig ikke noget ansvar for installation, implementering m.v.

I de tilfælde, hvor Komplex it efter aftale med kunden skal udføre installationen af produkterne, er leveringstidspunktet den dag, hvor produkterne fysisk overgives til kunden på det aftalte leveringssted.

Kunden er berettiget til at hæve aftalen, efter forinden at have givet Komplex it et rimeligt varsel om levering af det pågældende hardware/software, hvis det aftalte leveringstidspunkt overskrides med mere end 20 arbejdsdage, dersom dette kan tilregnes Komplex it eller forhold under dennes kontrol.

4. Risikoen for produkterne

Risikoen for produkterne overgår til kunden på leveringstidspunktet.

5. Afhjælpning og ophævelse

Komplex it er forpligtet til, i overensstemmelse med nedenstående vilkår og med den hurtighed situationen kræver, på egen bekostning at foretage afhjælpning af de fejl i



produkterne, som består i, at disse ikke lever op til de aftalte specifikationer i produktbeskrivelsen.

Komplex it's ansvar omfatter ikke:

1. Fejl, som er opstået som følge af kundens anvendelse af produkterne i sammenhæng med andet tilbehør som indirekte påvirker produkternes funktion.
2. Fejl opstået som følge af ændringer eller indgreb i produkterne, som ikke er sket i overensstemmelse med Komplex it's instruktioner.
3. Fejl opstået som følge af kundens manglende uddannelse eller anvendelse af produkterne på en anden måde end foreskrevet i den udleverede dokumentation, eller ved forsømmelse fra kundens, eller dennes personale eller tredjemands side, eller ved andre omstændigheder, som ligger udenfor Komplex it's kontrol (force majeure).
4. Normal drift og vedligeholdelse såsom justering, normal slitage eller hvis anskaffelse af brugstilbehør kræves.
5. Programfejl i underleverandørens produkter, som ikke er omfattet af underleverandørens garantibestemmelse. Ønsker kunden at gøre mangler gældende for så vidt angår en underleverandørs produkt, skal dette meddeles Komplex it, der herefter videregiver mangelbeskrivelsen til underleverandøren.
6. Indskrænkninger i systemets funktionalitet eller udvikling, som er forårsaget af kundens installation af software mv., som påvirker det af Komplex it leverede.

For at påberåbe, at produkterne lider af fejl eller mangler, skal kunden anmelde fejlen eller manglen til Komplex it straks efter fejlen er opdaget. Kunden skal angive og på forlangende vise, hvordan fejlen eller manglen ytrer sig.

Komplex it har kun ansvar for fejl, som påpeges inden et år fra leveringstidspunktet. Dog vil garantiperioden for hardware og software fra en underleverandør altid følge denne underleverandørs garantiperiode.

Når produktet er vanskeligt at flytte, skal fejlfhjælpningen ske hos kunden. Ved en sådan afhjælpning skal de berørte dele stilles til Komplex it's disposition i den dertil nødvendige tid. Disse foranstaltninger skal foretages indenfor Komplex it's almindelige arbejdstid. På begæring skal repræsentanter fra kunden være til rådighed under Komplex it's arbejde.

I øvrige tilfælde skal fejlfhjælpning ske på en af Komplex it's lokationer eller på et af dennes anviste servicesteder i Danmark. Kunden forestår i den forbindelse transporten, omkostningerne og bærer ligeledes risikoen for produkterne.

Har kunden anmeldt fejl, og viser det sig, at der ikke foreligger fejl, som kan påregnes Komplex it, skal kunden godtgøre de udgifter, Komplex it måtte have haft i den sammenhæng. Godtgørelsen fastlægges ud fra Komplex it's dokumenterbare omkostninger ved sagen.



Kunden er alene berettiget til at ophæve aftalen om køb af det pågældende hardware/software, hvis Komplex it ikke har afhjulpet fejlen eller foretaget omlevering, efter at Komplex it har modtaget skriftlig meddelelse herom og minimum 20 arbejdsdage er forløbet.

6. Ansvar

Parterne er erstatningsansvarlige i henhold til dansk rets almindelige regler.

Komplex it kan dog aldrig gøres ansvarlig for indirekte tab eller følgeskader.

Komplex it's ansvar er under alle omstændigheder begrænset til et beløb der svarer til det af kunden faktisk betalte beløb indenfor 12 måneder før den skadevoldende handling eller undladelse i henhold til den relevante aftale.

Ovennævnte ansvarsbegrænsning finder ikke anvendelse hvis den skadevoldende handling eller undladelse er udtryk for Leverandørens grove uagtsomhed eller forsæt.

Komplex it er ansvarlig for produktansvar i henhold til den til enhver tid gældende lovgivning herom, men påtager sig ikke ansvar i videre omfang, end hvad der følger af loven. Ethvert ikke lovbestemt produktansvar udviklet i henhold til dansk retspraksis om erstatning er således udtrykkeligt fraskrevet.

7. Pris og betaling

Komplex it er berettiget til at fakturere betalingen for hardware/software, når levering er sket. Såfremt intet andet er aftalt, faktureres konsulenttydelser efter medgået tid og materiale når der er sket levering eller ved udgangen af hver kalendermåned. Ved levering af konsulenttydelser udenfor Komplex it's normale arbejdstider afregnes der til timepris x 2.

Fakturaer er forfaldne til betaling som kundens betalingsbetingelser hos Komplex it foreskriver. Ved forsinket betaling er Komplex it berettiget til at opkræve en morarente fra forfaldstidspunktet med den til enhver tid efter rentelovens regler fastsatte sats. Komplex it skal ikke fremsende særskilt rentepåkrav for at opnå denne ret.

Såfremt forfaldstidspunktet er kommet, påkrav er afgivet, yderligere 10 arbejdsdage er forløbet, og der ikke er sket betaling, kan Komplex it i fornødent fald tilbageholde yderligere leverancer eller dele heraf eller gennem skriftlig meddelelse til kunden hæve aftalen helt eller delvist.

Priserne på vores managed services, driftsydelser, timepriser og hosting indeksreguleres én gang årligt.

Alle priser er angivet ekskl. moms og andre offentlige afgifter, der måtte blive pålagt købet.



8. Ejendomsforbehold

Det solgte (inklusiv tilbehør) hvorom det gælder, at kunden erhverver ejendomsretten, er solgt med ejendomsforbehold og er Komplex it's ejendom, indtil kunden har betalt hele købesummen med tillæg af eventuelle renter og omkostninger samt eventuelle udgifter vedrørende det solgte, som måtte være afholdt af Komplex it på kundens vegne.

Indtil ejendomsretten er overgået til kunden, forpligter denne sig til på behørig vis at drage omsorg for det leverede udstyr, herunder at opbevare og vedligeholde det solgte forskriftsmæssigt, og i øvrigt ikke at foretage nogen form for ændringer i det leverede udstyr uden Komplex it's skriftlige samtykke. Kunden forpligter sig til, ikke uden Komplex it's samtykke, at flytte, pantsætte, udleje, udlåne eller på anden måde at disponere over det solgte, indtil ejendomsretten er overgået til denne.

9. Særskilte vilkår for konsulentydelse

Komplex it er berettiget til at udskifte enhver konsulent med 5 arbejdsdages varsel. Komplex it er endvidere berettiget til at udskifte konsulenter uden varsel, såfremt konsulenten fratræder sin stilling eller i øvrigt har lovligt forfald. Såfremt kunden påviser en saglig grund, kan kunden med et rimeligt varsel kræve en konsulent udskiftet. Udskiftning af en konsulent må ikke påføre kunden ekstra omkostninger.

Konsulenterne er i det hele underlagt kundens instruktionsbeføjelse.

Opgørelse af arbejdstiden sker i henhold til konsulentens tidsregistrering.

Hvis der er indgået aftale om, at konsulenten er booket et bestemt antal timer eller dage, kan reduktion heraf alene ske med 10 dages forudgående varsel.

10. Særskilte vilkår for software

Kunden er pligtig til at respektere Komplex it's og eventuelle underleverandørers til enhver tid gældende licensvilkår og ejendomsret eller ophavsret til dette software, og er i øvrigt indforstået med at overholde dansk rets til enhver tid gældende regler for omgang med software, der er beskyttet af ophavsret eller ejendomsret.

11. Fortrolighed

Komplex it skal instruere sine medarbejdere om, at information vedrørende projektet og Kundens forretning, der i forbindelse med projektet overgives fra kunden til Komplex it, klart er specificeret som fortrolig, eller information der klart må opfattes som fortrolig, skal behandles med mindst samme omhu og diskretion som Komplex it's egne fortrolige informationer.

Fortroligheden gælder dog ikke for information, som er eller bliver offentlig tilgængelig, som allerede er i Komplex it's besiddelse uden tilsvarende fortrolighedspligt, som retmæssigt er



modtaget fra tredjemand eller som vedrører generelle ideer, begreber, knowhow eller teknik angående databehandling.

Kunden er bekendt med, at Komplex it's medarbejdere fra tid til anden kan være beskæftiget med andre lignende opgaver, og kunden er indforstået hermed.

12. Arbejdstid

Normal arbejdstid er, medmindre andet aftales, alle hverdage fra mandag til fredag fra kl. 08.30 til 16.30 - undtaget weekender, helligdage, grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag.

13. Rettigheder

Kunden erhverver samme ret til udviklet eller bearbejdet materiale, herunder kildekode, dokumentation m.v., som kunden havde til originalmaterialet, for så vidt dette ikke krænker tredjemands rettigheder.

Vedrører udviklingen eller bearbejdningen materiale, herunder kildekode, dokumentation m.v., hvortil Komplex it er rettighedsindehaver, kan kunden, medmindre andet fremgår af tilbuddet, således ikke erhverve bedre ret til det udviklede eller bearbejdede materiale, herunder kildekode og dokumentation m.v., end kunden havde til originalmaterialet.

Kunden anerkender, at den knowhow og erfaring, som konsulenten opnår i forbindelse med projektet, tilfalder Komplex it. I det omfang allerede udviklet software og dokumentation indgår i leverancen, sker dette i henhold til Komplex it's til enhver tid gældende licensbetingelser og listepreiser herfor.

14. Transport

Skal konsulentassistenten foretages on-site, afregnes omkostningen til transport efter en zone-model, beregnet ud fra afstanden mellem kundens adresse og nærmeste Komplex it kontor. En kørselszone dækker omkostningerne til både ud -og hjemtransport for konsulenten.

15. Limited Warranty and license agreements på IBM-udstyr

Alle IBM-leverancer er omfattet af IBM's Limited Warranty and license agreements – se nærmere: http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/

16. Force Majeure

En part skal ikke anses for ansvarlig over for den anden part for misligholdelse af aftalen, for så vidt ansvaret kan henføres til omstændigheder, der ligger uden for partens kontrol, og som parten ikke ved aftalens indgåelse burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet ("force majeure").

Ansvarsfrihed for forsinkelse begrundet i force majeure kan højst gøres gældende med det antal dage, som force majeure situationen varer. Såfremt en tidsfrist for leverandøren

udskydes på grund af force majeure, udskydes de betalinger, der knytter sig dertil, tilsvarende.

Såfremt en part er ramt af force majeure i mere end 90 (halvfems) på hinanden følgende dage, og den pågældende parts manglende opfyldelse af denne aftale ville have udgjort væsentlig misligholdelse, havde der ikke foreligget force majeure, skal den part, der ikke er ramt af force majeure, være berettiget til at ophæve kontrakten.

Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den part, der er ramt af force majeure, har givet skriftlig meddelelse herom til den anden part uden ugrundet ophold efter force majeure situationens opståen.

17. Lovvalg og værneting

Parternes aftaleforhold er underlagt dansk ret.

Enhver tvist som måtte opstå ud af eller i forbindelse med Parternes aftale, skal søges løst ved mediation i overensstemmelse med Danske IT-Advokaters (DITA) mediationsprocedure. Mediation indledes ved, at en af parterne sender et skriftligt påkrav om mediation til den anden part med kopi til DITA. Mediator skal udpeges af DITA. En part er uberettiget til at søge tvisten løst retsligt, før parterne har søgt tvisten løst ved mediation. Som minimum har en part pligt til at deltage i det første møde, som mediator indkalder til. En part er dog berettiget til at indlede retssag, såfremt en udsættelse deraf kan føre til retsfortabelse, f.eks. på grund af forældelse.

Såfremt det ikke lykkes parterne at finde en løsning på tvisten ved hjælp af mediation, kan hver af parterne indbringe tvisten for de almindelige domstole ved Komplex it's værneting.

Opdateret marts 2026

