

Generelle betingelser for leveranse av Varer og Tjenester

1 Definisjoner

- 1.1 «Avtale» er en avtale mellom Forhandler og Kunde for leveranser av Varer eller Tjenester til Kunden og omfatter de Generelle Betingelsene, Tjenestebeskrivelse, Databehandleravtale og eventuelle andre skriftlige dokumenter som beskriver Partenes rettigheter og forpliktelser i relasjon til leveranser av Varer og/eller Tjenester. Avtalens gjenstand og omfang kan justeres løpende gjennom muntlige og skriftlige endringsavtaler
- 1.2 «Generelle Betingelser» er dette dokumentet.
- 1.3 «Databehandleravtale» beskriver de rettigheter og forpliktelser Forhandleren har ved behandling av personopplysninger på vegne av Kunden.
- 1.4 «Tjenester» skal bety de Tjenester som Forhandler skal levere til Kunden slik beskrevet i «Tjenestebeskrivelsen». Med mindre annet fremgår særlig av Avtalen, skal Avtalens tjenestebegrep omfatte programvare.
- 1.5 «Varer» skal bety fysiske produkter som skal leveres fra Forhandler til Kunde slik beskrevet i Tjenestebeskrivelsen eller særskilt ordrebekreftelse.
- 1.6 «Tjenestebeskrivelse» beskriver omfang, innhold og særlige vilkår for leveranser av Varer og/eller Tjenester fra Forhandler til Kunde.
- 1.7 «Leverandørvilkår» skal bety vilkår fra produsent eller leverandør av Varer, Tjenester eller programvare som Kunden godkjenner eller må godkjenne ved å ta Varen, Tjenesten eller programvaren i bruk.
- 1.8 «Tredjepartsytelser» skal bety Vare, Tjeneste eller programvare fra en tredjemann (ekstern leverandør eller en intern leverandør i Mobit kjeden) som leveres til Kunde gjennom Forhandler, enten som en særlig ytelse eller som en ytelse integrert i andre ytelser fra Forhandler.
- 1.9 «Forhandler» er den juridiske person som Kunden har inngått Avtalen om levering av Varer og/eller Tjenester med.
- 1.10 «Underleverandør» er den juridiske person som Forhandler kontraherer Varer og/eller Tjenester fra for å oppfylle sine forpliktelser
- 1.11 «Kunde» er den juridiske person som mottar Varer og/eller Tjenester som dekkes av disse vilkårene.
- 1.12 "Konfidensiell informasjon" betyr all informasjon, enten den er skriftlig, muntlig eller på annen måte, som er av sensitiv natur og som er merket som konfidensiell eller som rimelig bør anses som konfidensiell. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, forretningsplaner, kundedata, tekniske spesifikasjoner, og interne rapporter.
- 1.13 «Force Majeure» skal bety enhver hendelse eller omstendighet som er utenfor en parts rimelige kontroll, og som hindrer eller forsinker denne partens evne til å oppfylle sine forpliktelser. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, naturkatastrofer, krig, streiker, opprør, epidemier, pandemier, digitale angrep og statlige inngrep.
- 1.14 Kunden og Forhandleren omtales som en «Part» eller «Partene» i flertall.

2 Avtalen

- 2.1 Partenes rettigheter og forpliktelser overfor hverandre er uttømmende regulert i Avtalen.
- 2.2 I den grad det er motstrid mellom Tjenestebeskrivelsen og de Generelle Betingelsene skal bestemmelsene i Tjenestebeskrivelsen ha forrang.
- 2.3 Leverandørvilkår gjelder direkte mellom Kunden og produsent eller leverandør av Varer, Tjeneste eller programvare. Forhandleren er ikke part i dette avtaleforholdet og har intet ansvar for produsentens eller leverandørens oppfyllelse av disse vilkårene. Kunden er forpliktet til å sette seg inn i Leverandørvilkårene som til enhver tid gjelder for bruk av Varer, Tjeneste eller programvare.
- 2.4 Avtalen er gyldig fra inngåelse (ved elektronisk aksept eller signatur) og frem til den utløper i henhold til de bindingstider og oppsigelsesfrister som fremgår av de aktuelle Tjenestebeskrivelsene. Dersom ikke annen oppsigelsesfrist fremgår av tjenestebeskrivelser eller annen avtaledokumentasjon, derunder om bindingstid el, kan Partene si opp avtalen med 3 måneders varsel regnet fra første dag i påfølgende måned. Ved oppsigelse og flytting av Kundens ytelse til ny leverandør/ny plattform, plikter Forhandler å bistå i rimelig utstrekning i flytteprosessen, eventuelt i samarbeid med ny leverandør. Slikt arbeid kan faktureres som regningsarbeid mot gjengs eller nærmere avtalt timegodtgjørelse.
- 2.5 Aksept av disse Generelle Betingelsene innebærer også aksept av de øvrige betingelsene som omfattes av Avtalen så langt som disse er kommunisert til den annen parts representant i forkant av avtaleinngåelsen. Forhandler kan foreslå endringer i avtaledokumentasjonen med 14 dagers skriftlig varsel til den annen parts kontaktperson (jf. punkt 4.7). Dersom innsigelser ikke er mottatt fra en annen part innen fristen, skal endringene anses som vedtatt.

3 Forhandlerens plikter

- 3.1 Forhandleren skal levere Varer og/eller Tjenester på de vilkår og innenfor de rammer og på de vilkår som fremgår av Tjenestebeskrivelsen og andre vilkår som måtte være del av Avtalen.
- 3.2 Ved tredjepartsytelser har Forhandler intet ansvar for ytelsens innhold og leveringstid utover det de forpliktelser den aktuelle leverandøren klart og skriftlig måtte ha påtatt seg overfor Forhandler i avtalen mellom Leverandør og Forhandler.
- 3.3 Forhandleren skal etter beste evne sørge for at kunden skal kunne gjennomføre sitt IT-relaterte arbeid uten driftsstans, feil eller tap av data.
- 3.4 Ved driftsforstyrrelser eller andre feil ved Varer eller Tjenester som er omfattet av Avtalen skal Forhandler starte arbeidet for å utbedre eller rette feilen uten ubegrunnet opphold. Dersom feilen er forårsaket av forhold som Forhandleren ikke er ansvarlig for faktureres slikt arbeid i henhold til medgått tid på de vilkår som fremgår av punkt 5.
Dersom det oppstår alvorlige sikkerhetstrusler mot Forhandler eller Kunden, som antas å kunne påføre Kunden skade eller tap, kan Forhandler gjøre alle rimelige tiltak, inkludert å stenge hele eller deler av systemer og Kundens tilganger. Forhandler skal uten ugrunnet opphold varsle kunden om den aktuelle trusselsituasjon, herunder bakgrunn for tiltakene og hvilke konsekvenser disse medfører for Kunden. Forhandler skal kunne gi Kunde dokumentasjon som beskriver hendelsesforløp og/eller hva slags vedlikehold/arbeid som er utført. Dette inkluderer dokumentasjon av endringer og modifikasjoner som Forhandler utfører i samsvar med leveransen eller en feil som har oppstått.

- 3.5 Forhandleren har rett til å engasjere Underleverandører for å oppfylle sine forpliktelser i henhold til disse betingelsene. Forhandleren skal påse at alle Underleverandører er kvalifiserte og i stand til å levere tjenestene i samsvar med Avtalen. Bruk av Underleverandører reduserer ikke Forhandlerens ansvar for oppfyllelse av Avtalen.
- 3.6 Forhandleren skal informere Kunden om bruk av nye underleverandører eller vesentlige endringer i bruken av eksisterende underleverandører. Kunden kan ikke motsette seg endringer i bruken av Underleverandører såfremt Forhandleren oppfyller sine forpliktelser etter punkt 3.4.
- 3.7 Hvor Tjenestene omfatter installasjon og/eller oppdatering av programvare eller andre IT-Tjenester skal Forhandler på vegne av Kunden akseptere slike Leverandørvilkår som er nødvendig for å ta programvaren eller tjenesten i bruk. Forhandlerens aksept på vegne av Kunden reduserer ikke Kundens forpliktelser etter punkt 2.3.
- 3.8 Forhandler skal ha oversikt over avtaleforholdets gjenstand og omfang, og Kunden skal ved henvendelse til Forhandler motta slik informasjon.

4 Kundens plikter

- 4.1 Kunden skal gi Forhandleren tilgang til nødvendig utstyr og/eller programmer og gi slike opplysninger som er nødvendig for at Forhandler skal kunne oppfylle leveransen som avtalt.
- 4.2 Kunden har ansvar for å skaffe alle nødvendige godkjenninger fra eier eller rettighetshaver dersom Kunden ikke selv er eier av det utstyr eller de programmer som er nødvendig for å gjennomføre leveransen.
- 4.3 Kunden skal foreta det daglige ettersyn, sørge for driftsmessig vedlikehold og besørge at nødvendige forsikringer er opprettholdt.
- 4.4 Kunden har ansvaret for overforbruk/mangel av lisenser/abonnement og at utstyr og programmer brukes og oppbevares slik foreskrevet av Forhandler, i øvrige vilkår eller retningslinjer for brukernes tilgang og benyttelse av systemene, herunder gjeldende Forbrukervilkår. Det er Kundens ansvar å sørge for at det finnes nødvendige sikkerhetskopier av programmer og data.
- 4.5 Dersom Tjenesten ikke inkluderer installasjon av programvare skal Kunden installere nødvendig programvare så snart som mulig for å sikre at Tjenestene kan leveres slik beskrevet i Tjenestebeskrivelsen.
- 4.6 Kunden skal iverksette Forhandlers rimelige og saklige sikkerhetsbegrunnede anbefalinger, samt oppdatere programvare i henhold til Forhandlerens anbefalinger.
- 4.7 Kunden skal angi minst en kontaktperson med kompetanse til å rekvirere assistanse og gjøre bestillinger under Avtalen.
- 4.8 Kunden skal påse at deres ansatte får nødvendig opplæring i bruk av utstyr og programvare som er omfattet av Tjenestebeskrivelsen.

5 Leveringsbetingelser

- 5.1 Installasjon og oppsett av utstyr og programvare faktureres etter medgått tid dersom ikke annet er avtalt. Kostnader som fremgår av tilbud skal anses som estimerer med mindre det eksplisitt er angitt at denne tjenesten leveres til fastpris.
- 5.2 Alle priser er angitt i norske kroner og er eksklusive skatter og offentlige avgifter.

- 5.3 Forhandleren forbeholder seg rett til å endre priser forholdsmessig basert på endringer i priser fra Underleverandører, valutakurser eller ved endringer av egenskaper og/eller ytelser i leveransen til kunden. Forhandler skal gi 30 dagers varsel om slike justeringer.
- 5.4 Utover slike justeringer som fremgår av punkt 5.3 kan Forhandler justere priser i henhold til endringer i konsumprisindeksen for Tjenester den 1. januar hvert år.
- 5.5 Ved kjøp av Varer vil frakt og ordregebyr tilkomme. Varer leveres ex works (Incoterms 2020) med mindre annet er skriftlig avtalt.
- 5.6 For leveranser av Tjenester utenfor Forhandlers lokaler vil det tilkomme medgått kjøretid og kostnad pr. km, samt eventuelle bompenger og andre kostnader relatert til utførelse av Tjenestene. For andre ytelser der det ikke er avtalt en fast pris, belastes dette etter medgått tid og materiell i tråd med Forhandlers gjeldende timesatser og tillegg.
- 5.7 Varer og Tjenester faktureres med 20 dagers betalingsfrist fra fakturadato. Tjenester som ikke faktureres basert på medgått tid faktureres forskuddsvis med mindre annet er avtalt. Forhandler beholder eiendomsretten til leverte Varer inntil den totale kjøpesummen er innbetalt, med tillegg av eventuelle renter og omkostninger. Ved betalingsmislighold forbeholder Forhandler seg retten til å stanse leveranse av Tjenestene inntil faktura er betalt. Samtidig vil Forhandlers ansvar i henhold til Avtalen opphøre med øyeblikkelig virkning. Kostnader og arbeid knyttet til nedstenging og gjenoppretting av Tjenester grunnet manglende betaling dekkes av Kunden.

6 Garanti og reklamasjon

- 6.1 Ved kjøp av Varer skal Kunden ved mottak undersøke varene for feil og mangler. Dersom det oppdages avvik, skal det gis skriftlig melding om dette til Forhandler uten ugrunnet opphold og senest innen 5 dager fra avviket ble eller burde blitt oppdaget.
- 6.2 Retur av Varer håndteres i henhold til Underleverandørens regler og vilkår. Selv om Forhandler vil bistå Kunden i håndteringen av slike saker, bærer Kunden alle kostnader som Forhandler pådrar seg i forbindelse med retur, garanti eller reklamasjonssaker. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, fraktkostnader, administrasjonsgebyrer, og eventuelle andre avgifter eller kostnader som Forhandler er forpliktet til å betale Underleverandør eller tredjepart i forbindelse med saken.
- 6.3 Dersom Kunden oppdager feil ved en Tjeneste skal han snarest underrette Forhandleren som uten ugrunnet opphold skal starte arbeidet med å utbedre feilen i henhold til bestemmelsene i punkt 3.3. Dersom kostnadene ved utbedring ikke står i rimelig forhold til den ulempe feilen medfører for Kunden skal det i stedet for utbedring beregnes et forholdsmessig prisavslag. Begrensningen i punkt 7.3 gjelder.
- 6.4 Forhandleren er ikke ansvarlig for feil som reklameres over senere enn 30 dager fra den ble eller burde blitt oppdaget og under enhver omstendighet ikke for feil som oppdages etter utløp av Avtalen.
- 6.5 Kunde kan ikke påberope seg feil i faktureringsgrunnlaget senere enn 30 dager fra faktura er utstedt med mindre det påvises forsettlig eller grov uaktsomme forhold hos Forhandler.

7 Ansvar

- 7.1 Ingen av Partene skal være ansvarlig for indirekte tap eller følgetap, eller for tap av data. Indirekte tap inkluderer, men er ikke begrenset til, tap av fortjeneste av noe slag, tap på grunn av nedstengning, tap som følge av å ikke kunne benytte Varer eller Tjenester, skade på andre gjenstander, tap av immaterielle eiendeler eller immaterielle eierrettigheter, datatap og krav fra tredjeparter.
- 7.2 Ved feil og mangler ved tredjepartsytelser kan Kunde ikke gjøre gjeldende ansvar overfor Forhandler i større utstrekning enn det ansvar Forhandler kan gjøre gjeldende overfor den aktuelle leverandøren etter avtalen mellom Forhandler og Leverandør. Kunde kan heller ikke kreve at Forhandler skal forfølge sine eventuelle krav overfor leverandør med større kostnader og ressursbruk enn det som følger av ansvarsbegrensningen i punkt 7.4 på 50% av betalingene som er gjort for den aktuelle varen.
- 7.3 Forhandlerens ansvar for feil skal være begrenset til å feilretting så fremt slik feilretting kan utføres innen rimelig tid av Forhandler, og for øvrig ikke fremstår urimelig eller uforholdsmessig i lys av feilens karakter. Forhandler har intet ansvar for feilretting av varer med mindre dette er særlig og skriftlig avtalt.
- 7.4 I den grad det skulle være grunnlag for ansvar eller prisavslag utover begrensningene i punkt 7.1, 7.2 og punkt 7.3, skal en Parts totale ansvar under enhver omstendighet uansett ikke overstige 50 % av betalingen som er gjort for den aktuelle delen av Varen eller Tjenesten (ekskl. mva.) de siste seks (6) måneder, og det samlede generelle erstatningsansvaret i henhold til Avtalen skal ikke under noen omstendigheter overstige NOK 100.000 (ekskl. mva.).
- 7.5 Ved en Force Majeure-hendelse skal partenes forpliktelser suspenderes så lenge hendelsen varer, uten at dette skal anses som mislighold av betingelsene. Hvis Force-Majeure hendelsen ikke er gjeldende for Underleverandører av Varer eller Tjenester er Kunden ansvarlig for økonomiske forpliktelser knyttet til disse. Ingen av partene skal holdes ansvarlig for tap, skade eller forsinkelse forårsaket av en Force Majeure-hendelse. Så snart Force Majeure-hendelsen er over, skal begge parter gjøre sitt ytterste for å gjenoppta sine forpliktelser så raskt som mulig.

8 Konfidensialitet

- 8.1 Begge parter skal holde all Konfidensiell Informasjon strengt hemmelig og ikke dele denne informasjonen med tredjeparter uten den andre partens skriftlige samtykke.
- 8.2 Informasjon som er offentlig tilgjengelig, eller som blir offentlig tilgjengelig uten brudd på disse betingelsene, eller som mottas fra en tredjepart uten brudd på en konfidensialitetsavtale, er ikke omfattet av dette punkt 8.
- 8.3 Partene anerkjenner at det kan være nødvendig å dele Konfidensiell informasjon med Underleverandører eller samarbeidspartnere som direkte bidrar til leveranse av Varer eller Tjenester.

9 Tvister

- 9.1 Avtalen er underlagt norsk rett.
- 9.2 Partene vedtar Forhandlerens alminnelige verneting (tvisteloven § 4-4) som verneting. Dette gjelder også etter opphør av Avtalen.