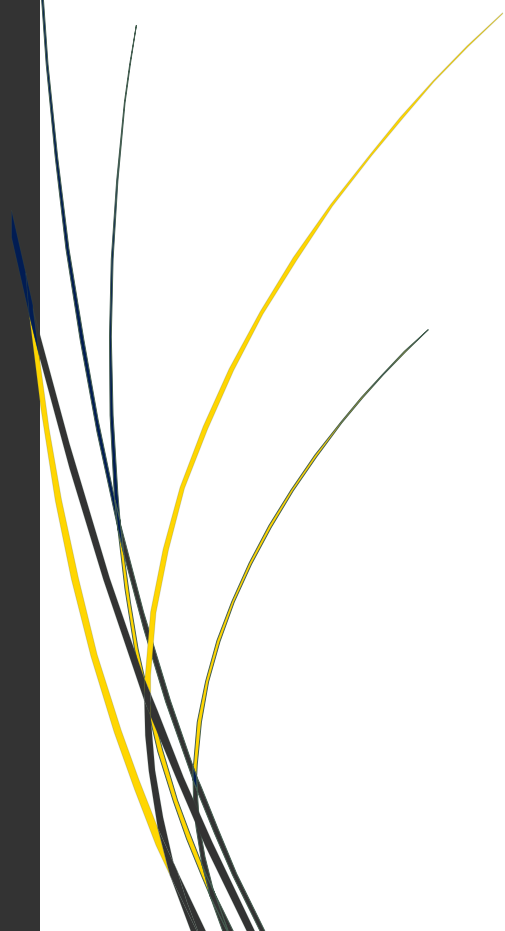


1. september 2021

# Salgs og Leveringsbetingelser



## INDHOLD

Generelt .....	2
Indgåelse af aftale .....	2
Leveringsbetingelser .....	2
Særlige vilkår for abonnenter .....	2
Priser og fakturering .....	3
Konsulent, udvikling og supportydelser .....	3
Betalingsbetingelser .....	3
Ejendoms- og ophavsret .....	4
Reklamationsret .....	4
Ændring af forretningsvilkår og priser .....	4
Ansvarsbegrænsning .....	5
Kundens ansvar .....	5
Udstyr, systemer og forbindelser .....	6
Kundens data .....	6
Persondataforordningen .....	6
Overdragelse .....	6
Non disclosure, tavshedspligt, dokumenter, viden og udstyr .....	6
Force Majeure .....	7
Tvister .....	7

## Generelt

Såfremt intet andet udtrykkeligt er aftalt parterne imellem, Ra-IT og Kunden, er disse generelle salgs- og leveringsbetingelser gældende for enhver aftale indgået mellem Ra-IT og Kunden, og uanset på hvilket grundlag. Medmindre andet er aftalt, må Ra-IT anvende Kundens navn på referencelister og i markedsføring.

## Indgåelse af aftale

Aftalen er indgået, når Ra-IT har modtaget en underskrevet bekræftelse/tilbud med datoangivelse, eller accept pr. mail på fremsendt bekræftelse/tilbud. Det gælder dog ikke hvis der er fejl i tilbuddet, som Kunden har eller burde have opdaget, f.eks. en trykfejl i købesummen eller produktnavne. Alle oplysninger vedrørende data, tilbud, brochurer og prislistes er omtrentlige og er kun bindende for Ra-IT såfremt skriftlig aftale om fast pris herom foreligger. Såfremt intet andet er angivet, er skriftlige tilbud gældende i 14 dage fra tilbudsdato. Kunden kan kun annullere eller ændre en Aftale efter skriftlig godkendelse fra Ra-IT. Forudbetalte Pakkeløsninger og Abonnementsaftaler og andre ydelser krediteres ikke.

## Leveringsbetingelser

Leveringsbetingelserne vil fremgå af Aftalen. Leveringstiden er, hvor intet andet er anført, altid i forhold til dato for aftaleaccept. Forsinkelse berettiger ikke Kunden til at hæve aftalen, medmindre Kunden skriftligt ved aftalens indgåelse har betinget sig opfyldelse af leverancen til nøjagtig bestemt tid. Levering af programmeringsopgaver foregår ved overgivelse af software via Ra-IT's ftp, på e-mail, datamedie eller online. Ra-IT påtager sig intet ansvar for følgeskader ved installation af software foretaget af Kunden. Levering sker ved Ra-IT's adresse medmindre andet er aftalt.

## Særlige vilkår for abonnenter

Bindingsperiode for Pakkeløsning og abonnementsaftaler er 3 mdr. fra aftaleindgåelse, medmindre andet skriftligt er aftalt. Herefter kan abonnenter på aftaler opsiges med 1 måneds varsel. Opsigelse skal ske skriftligt til: [bogholderi@Ra-IT.dk](mailto:bogholderi@Ra-IT.dk) med angivelse af produkter og/eller ydelser, der opsiges, samt angivelse af kontaktoplysninger, hvortil Ra-IT kvittere for opsigelsen. Opsigelsen er først gyldig når Kunden har modtaget bekræftelse på opsigelsen fra Ra-IT. Opsigelse kan ikke ske telefonisk eller ved nedlukning eller flytning af data. Opsigelse fra Ra-IT sker skriftligt på e-mail eller pr. post til Kundens adresse jf. de af Kunden senest oplyste kontaktoplysninger. Opsigelsesvarslet er for Ra-IT det samme som for Kunden. Udebliver betalingen i mere end 14 dage fra forfaldsdatoen, kan Ra-IT efter påkrav med 3 dages varsel lukke for adgang til support og stoppe leverancer, indtil udestående er betalt. Såfremt Kundens adgang skal genetableres faktureres Kunden kr. 1.000,00 i genetableringsafgift.

## Priser og fakturering

Prisen for ydelserne/produkterne, herunder opstartsomkostninger, m.v. fremgår af Aftalen eller fakturaen. Oprettelse, Pakkeløsning og Abonnementsaftale betales ved aftaleindgåelse. Timer faktureres løbende jf. forbrugte antal timer. Køb af Pakkeløsning og Abonnementsaftale skal betales forud før det kan anvendes, og har en gyldighedsperiode på maksimalt 3 måneder, med mindre andet skriftligt er aftalt. Pakkeløsning og Abonnementsaftale refunderes ikke og der kan ikke modregnes i andre type ydelser end timer. Opsigelsen skal ske skriftligt til denne e-mailadresse: bogholderi@Ra-IT.dk med angivelse af produkter og ydelser, der opsiges, samt angivelse af kontaktoplysninger hvortil Ra-IT kvittere for opsigelsen. Opsigelsen er først gyldig når Kunden har modtaget bekræftelse på opsigelsen fra Ra-IT. Samtlige priser og beløb angivet af Ra-IT er udelukkende estimater og kan ikke betragtes som fast pris, og er ikke bindende for Ra-IT, medmindre andet er aftalt skriftligt med Kunden. Alle priser er inklusiv moms.

## Konsulent, udvikling og supportydelser

Ra-IT fakturerer for ydet konsulent, support- eller udviklingsassistance til en fast timesats. Timesatsen er gældende inden for normal arbejdstid, som er mandag til og med torsdag mellem kl. 08.00 – 16.00 og fredag mellem kl. 08.00 – 15.30. Konsulentassistance som ydes uden for normal arbejdstid vil blive faktureret til forhøjede timesatser og der afregnes opstarts gebyr på kr. 1.000,00. Konsulentassistance som ydes i tidsrummet 16.00 - 20.00 mandag og til og med torsdag og 15.30 – 20.00 på fredage vil blive tillagt 50 % af den gældende timesats. Konsulentassistance som ydes i weekender og helligdage samt i tidsrummet 20.00 - 08.00 på hverdage vil blive tillagt 100 % af den gældende timesats. Ra-IT fakturerer alle timebaserede ydelser pr. påbegyndt ½ time. Afregning på Pakkeløsning og Abonnementsaftale sker pr. påbegyndt kvarter. Se i øvrigt den til enhver tid gældende prisliste. Medmindre andet er aftalt, afregnes den medgået tid som Ra-IT's har forbrugt, herunder tid til support, koordinering, projektstyring, møder, mailkorrespondance, afklaring med 3. part leverandør, adgang til kundens server/løsning, installation, konfiguration, udvikling, tilretninger, opsætning, test, fejlsøgning på kundens løsning, problem analyse, dokumentation og undervisning m.m. Kørsel(Kilometer), køre-/rejsetid og eventuelle øvrige transportomkostninger, herunder broafgifter afregnes særskilt. Kørsel(Kilometer) afregnes efter statens takster. Køretid mellem Kundens adresse og Ra-IT adresse afregnes efter 50 % af den gældende timesats. Ra-IT forbeholder sig ret til uden varsel, at ændre på timesats og prisstruktur.

## Betalingsbetingelser

Fakturaer forfalder til betaling 8 dage fra fakturadato med mindre andet er skriftligt aftalt mellem parterne. Eventuelle indsigelser mod fakturaer skal meddeles Ra-IT inden 2 arbejdsdage efter fakturadato. Herefter anses fakturaen som godkendt af Kunden. Hvis betalingsfristen overskrides, har Ra-IT ret til at påskrive morarenter af det forfaldne beløb samt opkræve et rykkergebyr. Rentetilskrivningen er 2 % pr. påbegyndt måned af det til enhver tid skyldige beløb. Rykkergebyret er pr. rykker kr. 100,00. Ligeledes har Ra-IT ret til i flg. Renteloven, at opkræve et kompensationsgebyr på kr. 310,00. Kunden har ikke ret til at tilbageholde betaling eller til at foretage modregning. Udebliver betalingen i mere end 14 dage fra forfaldsdatoen, kan Ra-IT efter påkrav med 3 dages varsel stoppe leverancer, og lukke for adgang til support, indtil udestående er betalt. Ra-IT kan forlange refusion af dokumenterbare udgifter i forbindelse hermed.

## Ejendoms- og ophavsret

Ved specialfremstillet software, produkter udviklet af Ra-IT, eller hvor Ra-IT står som udvikler/leverandør af en brancheløsning, erhverver Kunden alene en brugsret til det leverede standardsoftware og tilrettede software og til de i Aftalen angivne antal brugere. Ra-IT bevarer således enhver rettighed til det leverede herunder ejendoms- og ophavsretten til software, dokumentation og lignende. Ændringer i software, dokumentation og lignende, videreoverdragelse eller kopiering heraf (bortset fra sikkerhedskopiering) er ikke tilladt. For standardsoftware gælder endvidere rettighedsindehaverens licensbetingelser.

## Reklamationsret

Kunden er forpligtet til at teste den jf. aftalegrundlaget leverede løsning/ydelse umiddelbart efter Ra-IT har givet meddelelse om at ydelsen eller del-ydelsen er afsluttet og er klar til test. Inden for de første 5 dage, med mindre andet er aftalt skriftligt, efter leveringen af ydelser eller del-ydelser skal kunden have testet det leverede grundigt og melde eventuelle rettelser tilbage til Ra-IT. Indberettede rettelser vil blive sammenholdt med aftalegrundlaget for leverancen, og udbedret jf. denne aftale, eller udført på medgået tid. Ved ibrugtagning af ydelsen eller dele af ydelsen, anses Kunden for at have godkendt ydelsen. Leverancen er ligeledes accepteret når kunden er gået i drift med løsningen. Programmering og andet udviklingsarbejde, der udføres direkte på Kundens installation, er ikke omfattet af ovenstående reklamationsperiode. Ved denne type opgaver skal Kunden ved udviklingsarbejdets afslutning straks teste og godkende det udførte arbejde. Eventuel reklamation skal således ske straks efter arbejdets afslutning. Ved konsulent og support ydelser er kunden forpligtet til at teste det leverede grundigt og melde eventuelle rettelser tilbage til Ra-IT inden 2 arbejdsdage, hvorefter opgaven genoptages på medgået tid med mindre andet er aftalt skriftligt. Efter 2 arbejdsdage uden indsigelser anses Kunden for at have godkendt ydelsen. Der er ingen reklamationsret, eller garanti på løsninger, der er leveret og installeret af 3. part.

## Ændring af forretningsvilkår og priser

Ra-IT forbeholder sig retten til, til enhver tid, at ændre handelsbetingelserne, samt nærværende vilkår. Ændringer vil blive meddelt Kunden. Bagatelagte ændringer, der ikke påfører Kunden tab eller forøgede omkostninger træder i kraft når de varsles. Ændringer, der ikke er af bagatelagtig karakter skal varsles med minimum 1 måneders varsel til udgangen af et kvartal. Kan Kunden ikke acceptere ændringerne kan Kunden opsiges aftalen med en måneds varsel til udgangen af kvartalet.

## Ansvarsbegrænsning

Ra-IT's ansvar i tilfælde af fejl fra Ra-ITs side begrænses til afhjælpning af disse fejl. Ra-IT kan ikke gøres ansvarlig for Kundens direkte eller indirekte tab, herunder driftstab, tabt avance, tab af data, og disses reetablering, tab af goodwill, fejlbehæftede data, følge tab, forøget intern arbejdsindsats samt omkostninger eller skader, der opstår, mens produktet anvendes af Kunden og dennes brugere, eller som følge af forsinket levering eller anden afvigelse i forbindelse med levering eller efterfølgende tillægsleverancer og leverancer af serviceydelser m.m. Må Kunden i forbindelse med leverancer påtage sig merudgifter som følge af Ra-IT's forsinkelse eller mangelfulde levering, skal dette skriftligt meddeles Ra-IT, som herefter vil fremkomme med forslag til, hvorledes ulemperne kan afhjælpes eller eventuelt minimeres. Kunden kan dog ikke gøre Ra-IT ansvarlig for afholdelse af sådanne merudgifter, medmindre aftale herom skriftligt er indgået mellem Kunden og Ra-IT. Ra-IT's direkte og dokumenterede tab og meromkostninger i forbindelse med Kundens eventuelle misligholdelse af en indgået Aftale dækkes af Kunden. Ra-IT fraskriver sig ansvaret for fejl og mangler ved standardsoftware der ikke er udviklet af Ra-IT. Ra-IT's ansvar består i sådanne situationer alene i at omgående at fejlmelde over for producenten.

## Kundens ansvar

Det er Kundens pligt, til enhver tid, at oplyse Ra-IT om de korrekte kontaktoplysninger såsom adresse, CVR nummer, telefon, e-mail og evt. betalingsoplysninger, samt løbende at opdatere disse. Kontaktoplysninger benyttes til henvendelser, fakturering, opsigelser og aftaleudfærdigelser m.fl. Det er Kundens ansvar, at overholde alle givne retningslinjer både hvad angår skriftligt samt mundtlige vejledninger. Kunden er ansvarlig for, at oplysninger og data til brug for etablering og ændringer i Aftalen er fyldestgørende. Ra-IT er ikke ansvarlige for mangler eller uhensigtsmæssigheder, som kan henføres til utilstrækkelige eller forkerte oplysninger fra Kunden. Kunden indestår og garanterer, at servere og lagringsmedier under Aftalen ikke benyttes til indsamling, registrering, lagring, bearbejdning eller manipulation af data i strid med lovgivningen, eller til indsamling af ulovlige data, herunder opkobling til ulovlige links, samt at driftsplatformen ikke på anden måde benyttes i strid med de til enhver tid gældende love og forskrifter. Kunden forpligter sig til at anvende Ra-IT's produkter på en sådan måde, at der ikke herved krænkes gældende love, forskrifter og immaterielle rettigheder samt i øvrigt at medvirke til, at sådanne krænkelser ikke kan finde sted.

Ra-IT's produkter må på ingen måde anvendes til at opnå uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet. Såfremt Ra-IT konstaterer overtrædelser af Kundens forpligtelser, som anført ovenfor eller strafbare forhold, dette uanset hvilket lands love, der ligger til grund for lovbruddet, betragtes det som væsentlig misligholdelse, og Ra-IT kan med øjeblikkelig virkning ophæve den indgåede Aftale og således afbryde enhver forbindelse til Kundens produkter.

Kunden skal sikre at der er fri og uhindret adgang til Kundens løsning, servere, lokal drev i det omfang det er nødvendig for at sikre en smidig leverance eller support. Er der ikke fri og uhindret adgang, vil opgaven med at genetablere adgang blive afregnet efter medgået tid.

## Udstyr, systemer og forbindelser

Det forudsættes, at Kunden som minimum har det nødvendige IT udstyr til at afvikle den valgte løsning. Ra-IT tager ikke ansvar for ydelsesevnen af Kundens IT-udstyr, eller om dette IT-udstyr er forenelig med produkter leveret af Ra-IT. Det forventes, at den anvendte software er opdateret, og at der er den nødvendige båndbredde på internetforbindelse. Kunden accepterer, at tilgængeligheden til produkterne kan blive påvirket af internetsvigt eller af andre netværk, ISP, elektroniske-, computer-, kommunikationsproblemer eller -svigt, og at Ra-IT ikke er ansvarlig for sådanne problemer og/eller svigt. Fremtidige ændringer i produkterne foretaget af underleverandører (producenten) kan betyde, at der må stilles yderligere/andre krav og forudsætninger for Kundens brug af produkterne og ydelserne. Ra-IT vil forsøge at varsle sådanne ændrede forudsætninger og krav med længst muligt varsel.

## Kundens data

Partnerne er enige om, at Kunden ejer og frit kan disponere over egne data. Kunden accepterer, at eksport af Kundens data sker efter medgået tid, og ved abonnements produkter skal eksport af data aftales med Ra-IT minimum 7 hverdage inden abonnementets ophør. Ra-IT forbeholder sig ret til at slette Kundens data ved abonnementets ophør. Ra-IT har ingen forpligtelser til at opbevare data efter dette tidspunkt.

## Persondataforordningen

Ved accept af disse salgs- og leveringsbetingelser accepterer man desuden Ra-IT Databehandleraftale. Databehandleraftalen omfatter ikke Microsoft Office365 ydelser. Databehandleransvaret for disse løsninger ligger hos Microsoft. Ra-IT henviser til dokumenter liggende på portalen hos Microsoft, og aftalen er imellem Microsoft og Kunden.

## Overdragelse

Kunden er ikke berettiget til at sælge/udleje/udlåne eller på anden måde overdrage eller overføre retten til brug af programmerne eller andre rettigheder eller forpligtelser i henhold til disse betingelser til tredje mand uden Ra-IT's forudgående skriftlige samtykke. Ra-IT forbeholder sig ret til helt eller delvis at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til disse betingelser til tredjemand.

## Non disclosure, tavshedspligt, dokumenter, viden og udstyr

Ra-IT bevarer alle rettigheder til software, licenser, udstyr, opfindelser, knowhow m.v. der er udviklet eller anvendt af Ra-IT til leverance af Ra-IT's produkter og ydelser. Materiale, data og knowhow, herunder tekniske dokumenter og udstyr, som Kunden har udleveret til Ra-IT i forbindelse med opfyldelse af aftalen, må af Ra-IT kun benyttes til udførelse af sit virke for Kunden. Fortrolige informationer, som er overgivet parterne imellem, forud for tidspunktet for indgåelsen af denne aftale er omfattet af fortrolighedsforpligtelsen. Fortrolighedsforpligtelsen gælder tillige efter ophøret af denne aftale.

## Force Majeure

Ra-IT står ikke til ansvar for svigt, nedbrud eller anden mangel på opfyldelse af disse aftalevilkår, forårsaget af begivenheder, der ligger uden for Ra-IT's rimelige kontrol.

## Tvister

Nærværende aftale er undergivet dansk ret og hvor andet ikke er anført, gælder dansk rets almindelige regler i det indbyrdes forhold mellem Ra-IT og Kunden. Værneting for eventuelle tvister er Retten i Odense.