



# Salgs-, support- & leveringsbetingelser

Gældende pr. 18. oktober 2016

Nærværende salgs- support- og leveringsbetingelser finder anvendelse for samtlige tilbud, salg, leverancer, supportaftaler og aftaler i øvrigt mellem ipnordic A/S (herefter benævnt IPN) og Køber (herefter benævnt Køber), med mindre andet skriftligt er aftalt mellem Parterne. I så fald skal betingelserne i sådanne skriftlige aftaler have forrang, såfremt disse udtrykkeligt fastsætter andet end nedennævnte salgs-, support- og leveringsbetingelser.

Ved uoverensstemmelser mellem nedennævnte salgs- support- og leveringsbetingelser og Købers evt. egne betingelser skal nærværende betingelser tillægges forrang, med mindre de afvigende betingelser er accepteret skriftligt af begge Parter.

## 1. Generelt

- 1.1 Der tages forbehold for trykfejl i tilbud og ordrebekræftelser.
- 1.2 Det er en forudsætning for indgåelse af aftaler mellem IPN og Køber, at Køber er en virksomhed, med eget CVR-nummer. En aftale indgås mellem IPN og Køber, og det er Købers ansvar, at personer, der har adgang til systemet, er orienterede om relevante betingelser vedrørende aftalen. Køber indvilliger i, at IPN kan sende meddelelser vedrørende aftalen via e-mail. Køber forpligter sig til at sørge for, at Købers kontaktoplysninger: firmanavn, kontaktpersoner, e-mailadresse og postadresse, til stadighed er opdaterede.

## 2. Aftalegrundlag

- 2.1 Et konkret tilbud afgivet af IPN er bindende i 30 dage efter, at tilbuddet er afgivet/fremsendt pr. post, fax eller e-mail til Køber.
- 2.2 Ethvert tilbud eller ordrebekræftelse fra IPN er afgivet med forbehold for, at varerne enten findes på IPN's lager på tidspunktet for tilbuddet/ordrebekræftelsen eller kan fremskaffes. Såfremt det måtte vise sig, at produkterne ikke kan fremskaffes, er IPN berettiget til at tilbagekalde det afgivne tilbud/den afgivne ordrebekræftelse, uden at dette i øvrigt berettiger køber til at rejse krav af nogen art.
- 2.3 En aftale er først bindende for IPN, når Køber har modtaget skriftlig ordrebekræftelse, eller når levering er sket. En ordre optages til den på tidspunktet for IPN's ordrebekræftelse gældende pris. Køber er forpligtet til umiddelbart efter modtagelsen af ordrebekræftelsen at gennemgå denne og straks kontakte IPN, såfremt ordrebekræftelsen ikke stemmer overens med det i øvrigt mellem parterne aftalte. I modsat fald anses ordrebekræftelsen for bindende med det afgivne indhold.

## 3. Priser

- 3.1 IPN forbeholder sig ret til, indtil levering har fundet sted, at regulere priserne forholdsmæssigt, såfremt der sker en stigning i omkostninger forbundet med fragt, forsikring, afgifter, valutakurser eller lignende, som IPN ikke har indflydelse på.
- 3.2 De på ordrebekræftelsen oplyste priser er angivet i danske kroner ekskl. transportforsikring, moms og evt. andre afgifter.
- 3.3 Såfremt IPN's omkostninger forøges som følge af Købers forhold, er IPN berettiget til at kræve godtgørelse herfor.
- 3.4 IPN kan med et varsel på 30 dage ændre betingelser og priser for serviceaftaler.
- 3.5 Trafikpriser kan ændres med varsel på 7 dage.
- 3.6 Ændringer varsles via e-mail.
- 3.7 Ændringer, som kun er til Købers fordel, kan træde i kraft uden varsel.

## 4. Produktinformation og produktændringer

- 4.1 Der tages forbehold for fejl i og ændringer af brochurer, hjemmeside og øvrigt salgsmateriale. Evt. fejl kan således ikke gøres gældende overfor IPN.
- 4.2 Ligeledes forbeholder IPN sig retten til at foretage konstruktions- og/eller designændringer på de pågældende produkter indtil det aftalte leveringstidspunkt. Endelig forbeholder IPN sig retten til at udskifte dele af en leverance forudsat, at disse dele er af samme kvalitet, som de originale dele. IPN informerer Køber skriftligt om sådanne udskiftninger, hvis de kan medføre en forringelse for Køber. IPN er berettiget til at foretage mindre ændringer i leverancen, som ud fra IPN's skøn er teknisk nødvendige og/eller forsvarlige.

## 5. Levering

- 5.1 Levering sker ab IPN's lager og al forsendelse ud over pladsen sker for Købers regning og risiko. IPN er berettiget til at foretage

levering gennem en af IPN valgt leverandør.

- 5.2 Risikoen for varerne overgår til Køber ved Købers modtagelse af varerne.
- 5.3 Levering sker på det tidspunkt, der er angivet på ordrebekræftelsen, med mindre Købers forhold forhindrer dette.
- 5.4 Ved teknikerinstallation anses levering for at være sket, når udstyret er opsat og klar.

## 6. Returret - Hardware

- 6.1 Hardware defineres som fysisk udstyr leveret af IPN.
- 6.2 Indtil 30 dage efter levering har fundet sted, er Køber berettiget til at returnere eventuel hardware til IPN, såfremt Køber ikke er tilfreds hermed. Den returnerede hardware skal i givet fald være IPN i hænde inden fristen på 30 dage er udløbet.
- 6.3 En forudsætning for at kunne gøre brug af returretten (6.2) er, at der hos Køber forefindes en bredbåndsforbindelse dedikeret til telefoni. Returretten omfatter ikke teknikertimer, mobil- og bredbåndsabonnementer samt forbrug af fastnet- og mobiltelefoni.
- 6.4 Gøres der brug af returretten, forestår Køber returnering, afholder samtlige omkostninger forbundet hermed samt bærer risikoen for hardwaren, indtil denne er IPN i hænde.
- 6.4 IPN tilbagebetaler allerede erlagt købesum senest 14 dage fra modtagelsen af hardware der er returneret i overensstemmelse med ovennævnte.

## 7. Reklamation - Hardware

- 7.1 Hardware defineres som i 6.1
- 7.2 Fristen for reklamation over hardware leveret af IPN er 12 måneder.

## 8. Betaling

- 8.1 Betaling skal ske senest 14 dage efter, at levering har fundet sted.
- 8.2 Såfremt levering udskydes pga. Købers forhold, er Køber forpligtet til at erlægge den aftalte betaling, som om levering var sket til aftalt tid.
- 8.3 Ved forsinket betaling beregnes en rente på 2% pr. måned fra forfaldsdatoen, indtil betaling sker.
- 8.4 Købers pligt til at betale rettidigt består, selvom Køber reklamerer over fejl og mangler, med mindre Køber deponerer købesummen på en mærket konto, eller hos Købers advokat.
- 8.5 Køber er afskåret fra at modregne, eller i øvrigt tilbageholde nogen del af købesummen på baggrund af evt. modfordringer af nogen art, uden IPN's forudgående skriftlige samtykke.
- 8.6 Ved betaling med check, veksler eller gældsbevis anses endelig betaling ikke for at have fundet sted, før fuld indfrielse er sket.
- 8.7 Serviceaftaler faktureres kvartalsvis forud, og trafik faktureres månedsvi bagud.
- 8.8 IPN er berettiget til at begynde faktureringen af serviceaftaler, når leveringen af udstyret eller trafikaftalen har fundet sted.
- 8.9 IPN opkræver et faktureringsgebyr pr. faktura på kr. 49,- medmindre Køber tilmelder sig LeverandørService. IPN afholder alle udgifter i forbindelse med LeverandørService.
- 8.10 IPN kan, ved manglende betaling af en eller flere forfaldne fakturaer, foretage nedlukning af Købers forbindelser.

## 9. Ejendomsforbehold

- 9.1 IPN forbeholder sig ejendomsretten til de leverede varer, indtil endelig og fuldstændig betaling har fundet sted, med tillæg af påløbne renter og omkostninger, jf. kreditaftalelovens bestemmelser herom. Ved tilbagetagelse i henhold til ejendomsforbeholdet skal køber erstatte IPN ethvert tab og samtlige



ipnordic

omkostninger, herunder advokatombudsninger, som IPN måtte blive påført. Køber er således uberettiget til at foretage videresalg, pantsætning, udlån, udlejning eller lignende af det leverede, før fuld betaling er sket. Foretages der retsforfølgning imod det leverede fra 3. mand, herunder udlæg, er Køber forpligtet til straks at give IPN meddelelse herom.

## 10. Uforudsete begivenheder

10.1 Parterne er ikke ansvarlige for manglende opfyldelse og kan således ikke anses for at have misligholdt deres forpligtelser, såfremt en manglende opfyldelse skyldes forhold, som den pågældende part ikke er herre over (force majeure), herunder men ikke begrænset til krig, krigslignende tilstande, oprør, brand, regeringsindgreb, offentlige påbud, naturforhold, strejker, lockout, eksport- eller importforbud, transportuheld, beskadigelse af produktionsudstyr, mangel på arbejdskraft, råvarer, brændsel eller drivkraft, eller andet der ligger uden for parternes kontrol, herunder forsinkelse af levering fra underleverandører, eller mangelfuld leverance fra samme, og som midlertidigt eller endeligt hindrer opfyldelse af aftalen. Parterne har i så fald ret til en rimelig forlængelse af frister, dog således at begge parter er berettiget til at ophæve aftalen, såfremt det pågældende forhold varer i mere end 30 på hinanden følgende arbejdsdage.

10.2 En part skal straks og uden ugrundet ophold skriftligt underrette den anden part, såfremt parten ønsker at påberåbe sig forhold som nævnt i pkt. 9.1.

## 11. Hæftning / Misbrug

11.1 Køber hæfter for alle opkald, der foretages på Købers system, herunder PBX system og trafiktaaler.

11.2 Indholdstakserede tjenester, som leveres direkte til telefonen via SMS/MMS, f.eks. billetter eller ringetoner, koster et beløb udover det, som Køber normalt betaler for SMS/MMS. Priserne gives i forbindelse med markedsføring af tjenesterne. Indholdstakserede tjenester udbydes af andre indholdsudbydere. Køber hæfter for betalingen for de indholdstakserede tjenester, der leveres til mobiltelefonen. Det gælder også, selvom Køber overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn. IPN opkræver betalingen for tjenesterne, og disse vil fremgå af Købers faktura. Det er muligt at spærre for anvendelsen af indholdstakserede tjenester fra et eller flere mobilnumre. Ved bestilling af indholdstakserede tjenester, samtykker Køber til at levering påbegyndes straks og kan derefter ikke fortryde købet.

11.3 Køber er ansvarlig for at foretage korrekt nedlukning af forbindelsen, efter hver samtale.

11.4 IP-telefonerne må ikke være tilgængelige fra det offentlige internet. De skal sættes op bag en tilstrækkelig firewall/router. Dette er for at undgå misbrug af 3. part. Risikoen for sådant misbrug overgår til kunden efter opsætning.

## 12. Forsinkelse

12.1 Hvis levering ikke finder sted som aftalt, jf. afsnit 5, giver Køber IPN en frist på yderligere 14 dage til at levere de bestilte varer.

12.2 Indenfor denne frist er Køber ikke berettiget til at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende. Såfremt denne yderligere frist udløber uden kontraktmæssig levering er sket, er Køber berettiget til at ophæve købeaftalen, dog således at forsinkelsen, uanset årsag, ikke berettiger Køber til erstatning for hverken direkte eller indirekte tab. Således kan Køber ikke gøre noget ansvar eller nogen erstatningspligt gældende som følge af forsinket levering.

## 13. Mangler

13.1 Køber skal straks ved leveringen foretage en grundig og tilbundsående undersøgelse af de leverede varer. Såfremt Køber konstaterer, eller burde konstatere, at det leverede er behæftet med mangler, skal Køber straks og uden ugrundet ophold give IPN skriftlig meddelelse herom. I den forbindelse skal det klart fremgå, hvori manglen består. I modsat fald mister Køber retten til senere at gøre manglerne gældende.

13.2 Såfremt Køber kan godtgøre mangler ved de leverede varer, er IPN berettiget til, efter eget valg og indenfor rimelig tid, at foretage omlevering eller afhjælpning. Såfremt IPN foretager rettidig omlevering eller afhjælpning, har Køber ikke ret til hverken at hæve

aftalen, eller kræve erstatning, eller anden økonomisk kompensation som følge af manglen. I forbindelse med en evt. omlevering eller afhjælpning skal Køber loyalt medvirke til, at sådanne foranstaltninger kan gennemføres.

13.3 I tilfælde af at IPN ikke kan konstatere fejl, i overensstemmelse med Købers reklamation, ved de leverede varer for hvilke IPN er ansvarlig, har IPN ret til godtgørelse for det arbejde og de omkostninger, som IPN er påført som følge af Købers reklamation. IPN er berettiget til at foretage en eller flere afhjælpninger eller omleveringer.

13.4 Såfremt omlevering eller afhjælpning ikke sker rettidigt, kan Køber hæve aftalen eller kræve forholdsmæssigt nedslag i købesummen. Købers misligholdelsesbeføjelser er da begrænsede hertil.

13.5 Ved reklamation er køber forpligtet til at indlevere de købte varer mv. til IPN. Dette må alene ske efter forudgående aftale. Køber bærer risikoen for transport af varerne i den forbindelse.

13.6 En mangel anses ikke at foreligge, såfremt Køber har anvendt det leverede forkert eller uhensigtsmæssigt, herunder ved tilsidesættelse af IPN's retningslinjer, eller såfremt køber eller 3. mand uden IPN's samtykke har ladet udføre ændringer eller fået foretaget indgreb i det leverede.

13.7 Opstår der fejl i serviceydelsen, der kan henføres til IPN's forhold, og som medfører en afbrydelse af Købers forbindelse, foretager IPN, ved henvendelse fra Køber, efter omstændighederne et forholdsmæssigt afslag i Købers abonnementsafgift for den pågældende periode. Ydes et forholdsmæssigt afslag fratrækkes beløbet i den efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift. Forholdsmæssigt afslag ydes ikke, hvor afbrydelsen har varet mindre end et døgn fra fejlmeldingstidspunktet. Det forholdsmæssige afslag kan ikke overstige Købers abonnementsbetaling for den pågældende periode. Henvendelser vedr. forholdsmæssige afslag skal ske inden 7 dage, fra fejlen er udbedret.

## 14. Ansvarsbegrænsning

14.1 IPN er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler, dog således, at IPN's evt. erstatningsansvar begrænser sig til tilfælde, hvor IPN har udvist grov uagtsomhed eller forsæt og omfatter ikke indirekte tab af nogen art, herunder men ikke begrænset til drift- og avancetab, tab af data, tab som følge af Købers retsforhold overfor 3. mand, tab som følge af uvedkommendes adgang til Købers datasystem. Endvidere kan et krav om erstatning, eller anden økonomisk kompensation, hverken overstige fakturabeløbet ekskl. moms for de leverede varer eller kr. 75.000,-.

Samme ansvarsbegrænsning gør sig gældende for IPN's serviceydelser, herunder rådgivning og vejledning.

14.2 IPN er uden ansvar for tab som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenettet eller teletjenesten i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager, eller som er pålagt af tilsynsmyndighederne.

14.3 IPN har ikke noget ansvar for forstyrrelser, afbrydelser m.m., hvis forstyrrelsen, afbrydelsen eller fejlen kan henføres til Købers forhold.

## 15. Serviceaftaler, produkter, satser

15.1 En serviceaftale inkluderer alle ændringer i konfiguration og opkaldsforløb. Alternativt sker ændringer efter regning.

15.2 Serviceaftalen omfatter overvågning 24 timer i døgnet af Købers PBX system. Online fejlretning påbegyndes indenfor 1 time i normal arbejdstid (8. 16), efter Køber har meldt fejlen.

15.3 Hosting af PBX funktioner koster kr. 99,- pr. lokalnummer pr. måned. Dette kan ikke fraviges.

15.4 Telefonnumre - enkelte og serier - pr. nummer kr. 8,- pr. måned. Dette er inkl. 118.dk og registrering i alle registre.

15.5 Ventemusik på anlægget er som standard kodafri musik, men det er muligt at tilkøbe valgfri musik. Omkostninger til Koda afholdes af Køber selv.

15.6 Forbrug i og til udlandet: Alle IPN's abonnementer kan bruges i udlandet, dog gælder der altid særlige takster herfor. Forbrug i udlandet kan være:



ipnordic

- Opkald til og fra et mobilabonnement, der er tilsluttet et mobilnetværk i udlandet (roaming)

- SMS/MMS til og fra et mobilabonnement, der er tilsluttet et mobilnetværk i udlandet (roaming)

-Dataforbrug fra et mobilabonnement, eller et mobilt bredbåndsabonnement, der er tilsluttet et mobilnetværk i udlandet (roaming)

- Udgående opkald eller SMS/MMS til udenlandske numre fra et mobilabonnement, der er tilsluttet et dansk netværk.

Roamingtjenester kan slås til og fra, for det enkelte mobilabonnement af Køber, via Min Side på [www.ipnordic.dk](http://www.ipnordic.dk).

15.7 Gældende samtalepriser kan altid ses på [www.ipnordic.dk](http://www.ipnordic.dk).

15.8 SMS- og MMS-beskeder må ikke afsendes maskinelt.

15.9 Abonnementer med fri tale må ikke benyttes af virksomheder i brancher, hvor hovedydelsen er udgående opkald (telemarketing bureauer, callcentervirksomhed m.fl.).

15.10 Opkald til overtaksede numre og specialnumre er ikke inkluderet i abonnementer med fri tale.

15.11 Køber har til hver en tid ansvaret for driften og kvaliteten af det interne netværk, samt internetforbindelsen. Herunder også ansvaret for at router, firewall og lignende er konfigureret til at kunne skabe kontakt til IPN's hosted PBX system. Teknisk kravspecifikation udleveres ved henvendelse til [support@ipnordic.dk](mailto:support@ipnordic.dk).

15.12 Det forudsættes, at der er 220v stik samt dedikeret netværksadgang til IP telefoni ved alle arbejdspladser, hvor der skal installeres en IP telefon.

15.13 IPN anbefaler, at Køber benytter en dedikeret bredbåndsforbindelse til IP telefonien.

## 16. Personoplysninger

16.1 IPN's behandling af personoplysninger er omfattet af persondataloven (Lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger)

16.2 IPN behandler alene personoplysninger på Købers vegne efter instruks fra Køber. IPN træffer de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hænderligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger.

IPN skal på Købers anmodning give Køber tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

16.3 IPN tilbyder registrering af Købers oplysninger (herunder firmanavn, adresse og telefonnummer) i visse nummerdatabaser, herunder 118-service databasen.

16.4 IPN er under alle omstændigheder forpligtet til at videregive nummeroplysningsdata til forsyningspligtudbyderens landsdækkende nummeroplysningstjeneste. Oplysninger videregivet til forsyningspligtudbyderens nummeroplysningstjeneste kan dog kun anvendes til brug for besvarelse af henvendelser fra den offentlige alarmtjeneste eller politiet. De optræder således ikke i den offentligt tilgængelige nummeroplysningstjeneste (118), jf. telelovens § 31, stk. 6, såfremt Køber har fravalgt dette.

16.5 Ved brug af IPN's app til smartphones, ipnordic, indsamles følgende information: Telefonens placering (kun hvis der gøres brug af funktionen 'Find nærmeste medarbejder'), telefonens opkaldsfunktion og opkaldsliste, telefonens lyd samt oplysning om hvorvidt telefonen har adgang til en Wi-Fi forbindelse. Disse oplysninger er nødvendige for, at appen kan fungere. Oplysningerne behandles sikkert og fortroligt.

## 17. Immaterielle rettigheder

17.1 IPN bevarer samtlige immaterielle rettigheder til de leverede varer.

## 18. Kommunikation

18.1 Meddelelser i forbindelse med den indgåede aftale kan af Køber fremsendes med bindende virkning til [info@ipnordic.dk](mailto:info@ipnordic.dk).

## 19. Tvister

19.1 Klager der udspringer af aftalen skal indsendes skriftligt til [info@ipnordic.dk](mailto:info@ipnordic.dk)

19.2 Kan parterne ikke nå til enighed, i forbindelse med en klage, kan Køber klage over IPN's afgørelse til Teleanknævnet.

19.3 Såfremt der opstår retstvister iht. den indgåede aftale, skal disse afgøres efter dansk ret, med retten i Sønderborg som værneting.

## 20. Ændret lovgivning mv.

20.1 Såfremt en eller flere af bestemmelserne i den indgåede aftale erklæres for ugyldige, eller i øvrigt ikke kan opretholdes som følge af ændringer i lovgivningen, eller meddelte myndighedskrav, er parterne enige om, at aftalen ikke i sin helhed skal anses for ugyldig eller opsagt. Parterne er ligeledes enige om i så fald at foretage sådanne ændringer og aftaler, som måtte være nødvendige eller hensigtsmæssige, og som så vidt muligt ikke forrykker retsforholdet mellem dem, således som det er udtrykt i den indgåede aftale.

## 21. Overdragelse

21.1 IPN er til enhver tid berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser iht. den indgåede aftale til 3. mand.

21.2 Køber er uberettiget til uden IPN's forudgående skriftlige samtykke at overdrage sine rettigheder og forpligtelser iht. den indgåede aftale til 3. mand.

## 22. Ændringer og tilføjelser

22.1 Kun skriftlige ændringer og tilføjelser til den indgåede aftale har retsvirkning.

## 23. Aftalens ophør Æ herunder opsigelse og misligholdelse

23.1 Serviceaftalens ophør kan af begge parter meddeles skriftligt med 30 dage til udløbet af en måned. Dette gør sig gældende for alle faste omkostninger, undtagen internet og lejeaftaler.

23.2 IPN forbeholder sig ret til, efter opsigelsestidspunktet, at opkræve betaling for forbrugsydelse, der ikke er inkluderet i abonnementet (fx roaming og indholdstaksede tjenester), der er brugt af Køber før ophørstidspunktet. Opkrævninger kan basere sig på oplysninger fra teleoperatører, der først giver informationen til ipnordic, en periode efter at forbruget faktisk er foretaget.

23.3 I tilfælde af, at Køber har en leje- eller leasingslignende aftale med IPN, kan der gælde særlige regler for opsigelse, hvilket er udspecificeret i leje- / leasingaftalen.

23.4 Serviceaftaler på udstyr, der er lejet eller leaset kan ikke opsiges af Køber, så længe leje- / leasingsaftalen er gældende.

23.5 I tilfælde af den ene parts væsentlige misligholdelse er den anden part berettiget til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse anses bl.a., men ikke begrænset til, følgende forhold:

- At parterne under udøvelsen af deres virksomhed ikke handler loyalt og redeligt, eller tilsidesætter sine forpligtelser overfor den anden part iht. den indgåede aftale, eller overfor 3. mand.

- At køber standser betalingerne, indleder forhandlinger med kreditorerne om akkord, eller afgår ved døden.

- At køber går konkurs, og kurator indenfor en 8 dages frist fra konkursens indtræden ikke meddeler IPN, at konkursboet ønsker at indtræde i aftalen.

- At parterne i øvrigt gør sig skyldig i væsentlig misligholdelse af kontrakten, eller dennes forudsætninger.

23.6 IPN forbeholder sig retten til uden varsel og ansvar at afbryde forbindelsen og ophæve aftalen med Køber, såfremt Køber forårsager forstyrrelser i nettet eller IPN's systemer, herunder men ikke begrænset til, at Køber tilslutter udstyr, der ikke opfylder kravene i gældende lovgivning om teleterminaludstyr.

23.7 Købers hæveadgang er begrænset, idet Køber som udgangspunkt alene kan hæve aftalen, for så vidt angår den del af den samlede leverance, der måtte være forsinket eller lide af mangler.