



**FORRETNINGS- &
LEVERINGSBETINGELSER**

LeoCall ApS

1. INDGÅELSE AF AFTALER

- 1.1 Vilkår og betingelser i dette dokument er gældende for alle aftaler/ordrer og tilbud fra LeoCall ApS, CVR-nr. 37940208 (herefter benævnt LeoCall), med mindre der er indgået anden skriftlig aftale.
- 1.2 Der foreligger først en endelig aftale, når der er fremsendt en ordrebekræftelse fra LeoCall.
- 1.3 Tilbud og garantier, som er afgivet forud for fremsendelse af en ordrebekræftelse, er kun bindende, hvis de er indeholdt i ordrebekræftelsen. Kundens eventuelle indkøbsbetingelser er ikke en del af aftalen med mindre disse er indeholdt i ordrebekræftelsen.
- 1.4 LeoCall forbeholder sig ret til uden varsel at foretage ændringer i bestilte produkter eller dele heraf, såfremt dette sker uden ulempe for kunden.

2. PRISER

- 2.1 Alle priser er eksklusiv moms og eventuelle andre offentlige afgifter.

3. BETALING OG MODREGNING

- 3.1 Alle leverancer skal betales netto kontant ved levering, med mindre der foreligger anden skriftlig aftale. Service- og lejeaftaler faktureres månedsvis forud, med mindre andet er skriftligt aftalt.
- 3.2 Hvis betalingen ikke sker rettidigt beregnes morarenter med 2,00 % pr. påbegyndt måned fra tidspunktet for forfald i henhold til en faktura.
- 3.3 Kunden er ikke berettiget til at tilbageholde beløb for eventuelle modkrav, som ikke på betalingstidspunktet er anerkendt af LeoCall.

4. LEVERING

- 4.1 Med mindre andet er skriftligt aftalt sker levering af software/programmel som en cloudbaseret webløsning, hvor kunden via login fra den seneste version af Google Chrome (browser) får adgang til de features og funktioner, som er omfattet af parternes aftale.

- 4.2 Såfremt leverancen også omfatter installation af software hos kunden, og/eller at kunden afhenter udstyr eller programmel hos LeoCall, overgår risikoen til kunden ved afhentningen eller ved afsendelsen fra LeoCall.
- 4.3 Såfremt leveringen forsinkes i mere end 4 uger i forhold til oprindeligt aftalt leveringstidspunkt, kan kunden hæve den del af aftalen, som er væsentligt misligholdt. Kunden kan ikke gøre krav på erstatning gældende i denne anledning. Kundens adgang til at hæve aftalen forudsætter imidlertid;
- (i) at forsinkelsen kan tilregnes LeoCall som forsætlig eller groft uagtsomt, og
 - (ii) at kunden fremsender skriftligt påkrav om ophævelse.
- LeoCall er ikke ansvarlig for driftstab, tabt fortjeneste eller andet indirekte tab hos kunden eller dennes kunder som følge af forsinkelse. LeoCall er ej heller ansvarlig for tab af goodwill eller image m.v.

5. BRUGSRET OG EJENDOMSFORBEHOLD M.V.

- 5.1 Kunden opnår alene en brugsret til LeoCalls software, og udgangspunktet er således, at ejendomsretten forbliver hos LeoCall. Ved ophør af aftaleforholdet – uanset årsag –, er kunden forpligtet til straks at afinstallere eventuelt software fra egne servere. Eventuelle kopier af software på fritstående pc'ere, tablets og smartphones m.v. skal straks slettes. Alle kopier skal være afinstalleret/slettet senest 3 hverdage efter ophør af aftaleforholdet. Hvis kunden undlader at afinstallere/slette software, skal kunden betale en konventionalbod på DKK 5.000,00 pr. ikke-slettet kopi for hver påbegyndt måned, hvor kopien/kopierne ikke er afinstalleret/slettet.
- 5.2 Hvis kunden har købt en eksklusiv og overdragelig licens til LeoCalls software, forbliver ejendomsretten hos LeoCall, indtil hele købesummen inklusiv eventuelle renter og omkostninger er betalt. Hvis kunden har købt en eksklusiv og overdragelig licens, vil dette fremgå klart og tydeligt af ordrebekræftelsen fra LeoCall. I modsat fald vil der være tale om leasing af software.
- 5.3 Kunden kan ikke lægge til grund, at denne har erhvervet en eksklusiv og overdragelig licens – eller flere –, blot fordi kunden har medvirket til finansieringen af udvikling af ny software. Hvis kunden har finansieret udvikling af ny software, skal kunden kompenseres, således at der i en periode ydes kunden en rabat/nedslag på leasingydelsen, svarende til de af kunden afholdte omkostninger til udvikling. Ejendomsretten til specifikt udviklet software forbliver hos LeoCall, med mindre der foreligger skriftlig aftale om det modsatte.

6. REKLAMATION

- 6.1 Kunden skal straks efter modtagelse af brugernavn og adgangskode foretage en grundig undersøgelse af, om softwaren er i overensstemmelse med det aftalte. Såfremt leverancen omfatter hardware, skal kunden ligeledes straks efter modtagelse foretage en grundig undersøgelse, herunder af kvalitet og mængder samt eventuelle transportskader.
- 6.2 Enhver reklamation over mangler eller mængdeanvisninger, som burde være opdaget ved kundens kontrol, skal fremsættes skriftligt senest 8 dage efter levering til kunden. Ved øvrige mangler skal der reklameres straks efter, at kunden burde have opdaget manglen. Såfremt der konstateres softwarefejl, skal LeoCall fremkomme med forslag til løsning senest 2 arbejdsdage efter, at LeoCall har modtaget reklamation/fejlmelding fra kunden. LeoCall skal udbedre manglen inden rimelig tid, idet der herved skal tages højde for kompleksiteten af det konstaterede problem.
- 6.3 For udstyr og software, der er udviklet/produceret af tredjemand, yder producenterne reklamationsret i henhold til producenternes bestemmelser. Reklamation skal ske til den af producenten anviste serviceudbyder, der i enhver henseende er ansvarlig for dialog og udbedring. LeoCall er således ikke ansvarlig for disse produkter, producenter og serviceudbydere, men er gerne behjælpelig med fejlmelding.
- 6.4 For andet udstyr og software end det i punkt 6.3 nævnte, yder LeoCall reklamationsret på 12 måneder fra leveringsdagen. Såfremt udstyret er solgt som brugt, ydes dog maksimalt 3 måneders reklamationsret fra leveringsdagen. Hvis software er udviklet specifikt til en kunde, skal denne gennemteste det leverede software straks efter levering. Kunden kan ikke kræve udbedring af fejl og mangler, som opdages senere end 3 måneder efter leveringstidspunktet.
- 6.5 Hvis LeoCall sørger for hosting, garanterer LeoCall en opetid på 97,00 %. Såfremt der konstateres hardwarefejl, skal LeoCall fremkomme med forslag til løsning senest 24 timer efter, at LeoCall har modtaget reklamation/fejlmelding fra kunden.
- 6.6 Reklamationsretten omfatter ikke forhold, der kan henføres til kundens forhold, herunder el-, kabel- og netværksinstallationer m.v. (ikke udtømmende). Det forhold at LeoCall har været involveret i bestilling af tele-ydelser hos tredjepart, pålægger ikke LeoCall et ansvar for disse ydelser.

- 6.7 LeoCall er fritaget for enhver forpligtelse i relation til det leverede i det omfang kunden uden samtykke fra LeoCall foretager ændringer i udstyr og/eller programmel eller tilretter/installerer andet udstyr/programmel, der kan have indflydelse på det leverede systems funktioner. I det omfang sådanne ændringer/tilføjelser medfører et merarbejde for LeoCall faktureres dette kunden.

7. ANSVAR FOR MANGLER

- 7.1 Såfremt der foreligger mangler, som LeoCall er ansvarlig for, er LeoCall efter eget valg berettiget til at afhjælpe manglerne, foretage omlevering eller ophæve parternes aftale. Kunden er i forbindelse med igangværende afhjælpning på anfordring pligtig til at transportere eventuelt mangelfuldt udstyr (leveret af LeoCall) til LeoCall eller et af LeoCall anvist værksted. Der kan indgå elementer (eksempelvis backupdrev), der er omfattet af en "skift selv garanti", det vil sige, at der fremsendes en ny enhed, som skal skiftes af kunden eller af en af LeoCalls teknikere efter regning.
- 7.2 Afhjælpning gennemføres indenfor normal arbejdstid på hverdage. Såfremt kunden ønsker afhjælpningen foretaget på andre tidspunkter, er kunden pligtig til at betale LeoCall differencen mellem almindelig normal timesats og timesatsen for arbejde udført udenfor det almindelige arbejdstidsrum.
- 7.3 Såfremt den leverede ydelse er mangelfuld, er LeoCall erstatningsansvarlig overfor kunden efter dansk rets almindelige regler. Erstatningen er dog begrænset til at udgøre maksimalt halvdelen af kontraktsummen. Beløbsbegrænsningen har kun retsvirkning i det omfang tabet skyldes hændelige eller uagtsomme forhold. Beløbsbegrænsningen er således ikke gældende, såfremt LeoCall har haft forsæt til manglen.
- 7.4 Kunden kan kun gøre mangelbeføjelser gældende, såfremt kunden har reklameret rettidigt jf. punkt 6, og nøje har overholdt de forskrifter og anvisninger, der er givet af LeoCall (herunder for brugen af software m.v.). Dette gælder både anvisninger for de enkelte produkters behandling og montering m.v., samt for LeoCalls anvisninger for, hvorledes kunden skal forholde sig i forbindelse med en konstateret mangel. Såfremt kunden handler imod sådanne anvisninger – og derved fjerner muligheden for at finde baggrunden for en eventuel mangel – vil udgangspunktet være, at der ikke foreligger en mangel. Det vil i sådanne situationer være op til kunden at dokumentere, at der foreligger/forelå en retlig relevant mangel. Det faktum at kunden har fjernet eller vanskeliggjort muligheden for at finde baggrunden/årsagen til en påstået mangel, skal tillægges processuel skadevirkning hos kunden.

- 7.5 LeoCalls ansvar for mangler er begrænset til ovenstående afhjælpning og/eller erstatning, og LeoCall har intet ansvar herudover for mangler ved de leverede varer, herunder for følgeskader så som driftstab, tab af data, mistet goodwill, tabt fortjeneste eller andet indirekte tab hos kunden eller dennes kunder.
- 7.6 Eventuelle reparationer eller om levering medfører ingen forlængelse af reklamationsperioden.

8. RETTIGHEDER TIL PROGRAMMEL

- 8.1 Kunden opnår en ikke-eksklusiv og ikke-overdragelig ret til at benytte det af LeoCall udviklede programmel samt eventuelle af LeoCall udviklede tilretninger til tredjemands programmel. Ved lejeaftaler og ASP er brugsretten gældende så længe aftalen er i kraft og betales rettidigt.
- 8.2 Benyttelsen må alene ske på udstyr og med systemprogrammel godkendt af LeoCall.
- 8.3 Kunden opnår licens til at anvende software/programmel på en enkelt maskine som enkeltbrugerlicens. Ved salg af flerbruger løsninger er licensen gældende til det aftalte antal brugere. Brugere kan eventuelt været navngivet. Brugere der gennem tredjeparts programmel anvender data fra LeoCall-programmellens database, skal ligeledes have licens til LeoCall-programmet. Anvendelse på flere servere, med flere databaser eller fra flere lokationer kræver, at der specifikt er købt licenser til dette. LeoCall er berettiget til at kontrollere og sikre, at systemerne anvendes i overensstemmelse med licensvilkårene.
- 8.4 Sammen med programmel kan der være leveret breve, paradigmaer, rapporter, forretningsgange og lignende til kunden. Kunden er ansvarlig for nødvendig tilretning af disse, således at det leverede er korrekt i forhold til kundens anvendelse og den til enhver tid gældende lovgivning. Eventuelle tilretninger ligger udenfor leverancen og vil derfor blive faktureret særskilt, med mindre der foreligger skriftlig aftale om andet. Ophavsretten til det leverede tilhører LeoCall.
- 8.5 Kunden må ikke overdrage sine rettigheder eller forpligtelser til tredjemand ved salg, pantsætning, udleje, udlån eller på anden måde med mindre der foreligger skriftlig aftale herom.
- 8.6 Kunden skal behandle programmet, databaser, dokumentation, kursusmateriale og øvrige informationer m.v. fortroligt. Materiale leveret af LeoCall må ikke

kopieres i videre omfang end nødvendigt for sikkerhedskopiering og må ikke udleveres til tredjemand eller på anden måde gøres offentligt kendt. Med mindre andet fremgår af særskilt skriftlig aftale må kursusmateriale alene anvendes af kursister, der hos LeoCall har deltaget i det pågældende kursus.

- 8.7 Såfremt der indgår standardprogrammel fra underleverandører til LeoCall, skal kunden respektere underleverandørernes licensvilkår (og ejendomsretten) til dette programmel i overensstemmelse med dansk rets til enhver tid gældende ophavsretlige regler og regler om ejendomsret.

9. ANSVAR

- 9.1 LeoCall er ansvarlig for de leverede varers eventuelle skadeforvoldelse efter bestemmelserne i Lov om produktansvar. Ansvar for skader på ting er dog begrænset, og kan aldrig overstige prisen for den gennemførte leverance. Såfremt skadeforvoldelse på ting eller personer sker fra tredjemandsprodukter, kan LeoCall ikke gøres ansvarlig, hvorfor sådanne krav skal rettes direkte mod den pågældende skadeforvoldende tredjemand.

- 9.2 LeoCall er ikke ansvarlig for tingskader, driftstab, mistet goodwill, tabt fortjeneste eller andet indirekte tab hos kunden eller dennes kunder.

- 9.3 Såfremt LeoCall måtte blive pålagt produktansvar over for tredjemand, er kunden forpligtet til at holde LeoCall skadesløs i samme omfang, som LeoCalls ansvar er begrænset i henhold til nærværende bestemmelser. Kunden er endvidere forpligtet til at lade sig adcitere ved samme domstol, som behandler et eventuelt erstatningskrav rejst mod LeoCall.

- 9.4 Bestemmelserne i nærværende punkt 9 gælder dog ikke i det omfang Produktansvarsloven er til hindrer herfor.

- 9.5 Såfremt tredjemand gør gældende, at der foreligger IPR krænkelser som følge af kundens brug af LeoCalls software, er kunden forpligtet til vederlagsfrit at bistå LeoCall i forbindelse med en tvist mod tredjemanden.

10. FORCE MAJEURE OG HARDSHIP

- 10.1 LeoCall er ikke ansvarlig for forsinkelser og/eller mangler, som skyldes omstændigheder udenfor LeoCalls kontrol, og som ikke kunne eller burde være taget i betragtning ved aftalens indgåelse, som for eksempel krig, indførelse- eller

eksportforbud, arbejdskonflikter, nedbrud i it-infrastruktur, hackerangreb, brand og lignende.

11. VÆRNETING

- 11.1 Eventuelle tvister mellem kunden og LeoCall afgøres ved de dansk domstole efter dansk ret med Retten i Odense som værneting.