

TRIVEC BRUKERVILKÅR SERVICEAVTALE

V5 Sist oppdatert: 01.mars 2012 av Henrik Larsson Group CRO TRIVEC

Disse brukervilkårene («Avtalen») er en juridisk bindende avtale mellom Trivec Systems AS med organisasjonsnummer 990 919 283 («TRIVEC»), og personen eller den juridiske personen («Kunden») som bruker eller har tilgang til TRIVECs produkter, enten i sammenheng med et betalt abonnement eller en gratis prøveperiode.

Vennligst les nøye gjennom avtalen før du godtar disse vilkårene. Ved å godta vilkårene eller ved å bruke et TRIVEC-produkt, det som inntreffer først, samtykker Kunden i å være bundet av vilkårene i denne avtalen.

INNHold

1. Abonnement på TRIVEC-produkter	2
2. Tildeling av leid lisens (ABONNEMENT).....	2
3. BEGRENSNINGER i leid lisens	2
4. Avtalevilkår	2
5. Avgifter og betaling	2
6. Konfidensiell informasjon	3
7. Kundens forpliktelser og ansvar	3
8. Personvern	3
9. Innsendelser	4
10. Tredjepartstjenester.....	4
11. Bruk av SDK og API	4
12. Vedlikeholdsaktiviteter	4
13. Oppsigelse og suspensjon	5
14. Ansvarsbegrensning	5
15. Fraskrivelse av garantier.....	5
16. Overdragelse og leverandører.....	5
17. Gjeldene lovverk, verneting og advokatkostnader	6
18. Vilkårenes gyldighet, Force Majeure, Fullstendig avtale, Endringer	6
19. Annet	6
20. TRIVECs produkter og tjenester	6
20.1 Kundestøtte	6
20.2 Leveranse.....	7
20.3 TRIVECs programvare	8
20.4 Kjøpt maskinvare.....	8
20.4.1. Begrenset garanti	8
20.5 Leid maskinvare.....	8
21 Endringer	9

22 Vedlegg	9
Gjeldende lovverk og kontraktspart	9

1. ABONNEMENT PÅ TRIVEC-PRODUKTER

Kunden godtar herved å leie eller kjøpe TRIVECs produkt(er) (hvert enkelt et «Produkt») slik de er beskrevet på nettstedet når det gjelder en prøveperiode på et produkt, eller i abonnementsdokumentasjonen (f.eks. i pristilbudet eller på fakturaen) («Abonnementet»), som er utvekslet mellom partene i forbindelse med at kunden aksepterer denne Avtalen. De spesifikke Produktene og gebyrene som skal betales for disse Produktene, er angitt i Abonnementet. Hvert enkelt Produkt kan inkludere oppdateringer, skybaserte tjenester, hjelpetjenester, applikasjoner eller dokumentasjon, og denne avtalen omfatter og er gjeldende for alle. TRIVEC kan når som helst legge til, endre eller avslutte hvilken som helst av Produktets komponenter, forutsatt at en slik endring ikke i vesentlig grad øker Kundens forpliktelser eller i vesentlig grad reduserer Kundens rettigheter slik de følger av denne Avtalen.

Kunden er ansvarlig for alle handlinger som utføres i henhold til denne Avtalen, uavhengig av om slike handlinger utføres av Kunden, kundens ansatte eller en tredjepart.

2. TILDELING AV LEID LISENS (ABONNEMENT)

I løpet av perioden TRIVECs løsninger leies, tildeler TRIVEC Kunden en begrenset, gjenkallelig, ikke-eksklusiv leid lisens som verken kan overføres eller underlisensieres. Dersom TRIVEC-produktet tillater flere Brukere (fremlagt i produktspesifikke vilkår nedenfor), tillater TRIVEC slike Brukere å bruke produktene på samme vilkår som er angitt i denne Avtalen. Kunden godtar at alle rettigheter, eierskap og rettslig interesse i og alle immaterielle rettigheter til produktene, og alle endringer, utvidelser, dokumentasjon og annen bearbeiding av produkter levert eller utviklet av TRIVEC, eies eksklusivt av TRIVEC eller deres lisensgivere. Alle rettigheter som ikke er gitt kunden i henhold til denne Avtalen tilhører TRIVEC.

3. BEGRENSNINGER I LEID LISENS

Verken Kunden eller Brukere har tillatelse (og kan heller ikke gi tredjepart tillatelse) til å: (1) på noe som helst vis dekompile, demontere eller på annen måte reversere eller forsøke å rekonstruere eller blottlegge kildekode, underliggende ideer, algoritmer, filformat eller programmering eller grensesnittets interoperabilitet, i Produktet; (2) spre virus eller annen skadelig eller fiendtlig kode via eller til Produktene; (3) foreta handlinger som forstyrrer eller hindrer en tredjeparts bruk og utnyttelse av Produktene; (4) fjerne noen av produktenes kjennetegn, opphavsrettmerkinger eller andre erklæringer; (5) selge, leie ut, låne bort, underlisensiere, gi tilgang til eller på annen måte overføre eller offentliggjøre Produktene, helt eller delvis, til en tredjepart; (6) bruke Produktene til tidsdelt prosessering (time sharing), ekstern drift eller lagringsformål, eller på annen måte bruke, selge videre, underlisensiere, distribuere eller overføre eller gi andre tilgang til å bruke produktene til fordel for en tredjepart; (7) endre eller innlemme i annen programvare, eller lage avledede produkter fra noen del av Produktene; (8) bruke resultatet eller annen informasjon generert av Produktene til andre formål enn det som er nevnt i denne Avtalen; (9) bruke Produktene til andre formål enn Kundens interne forretningsbruk; (10) bruke uautorisert modifiserte versjoner av Produktene, inkludert, men ikke begrenset til med formål å skape et tilsvarende eller konkurrerende produkt eller tjeneste, eller med formål å få uautorisert tilgang til Produktet, eller (11) bruke Produktene på måter som er i strid med gjeldende nasjonal lovgivning og internasjonal rett, inkludert, men ikke begrenset til lovbestemmelser relatert til personvern, datasikkerhet, elektronisk kommunikasjon og anti-spam-lovgivning. TRIVEC beholder eiendomsretten, og med unntak av det som er uttrykkelig lisensiert her, alle rettigheter til produktene, alle kopier, avledete produkter og forbedringer av dem og all dokumentasjon og materiale relatert til dem.

4. AVTALEVILKÅR

«Innledende avtaleperiode» er antallet måneder i avtaletiden slik den fremgår av Abonnementet, som begynner på en dato spesifisert i abonnementet («Aktiveringsdato»). Når Innledende avtaleperiode utløper, blir avtalen, dersom ikke annet er oppgitt i Abonnementet, automatisk fornyet for en seksmånedersperiode (kalt «Fornyelsesperioden»). Innledende avtaleperiode og Fornyelsesperiode kalles samlet «Avtaleperioden» til den avsluttes av Kunden eller TRIVEC gjennom skriftlig varsel til den andre parten minst 30 dager før utløpet av Innledende avtaleperiode eller den for øyeblikket aktuelle Fornyelsesperioden, alt ettersom hva som for øyeblikket er gjeldende. Når det gjelder Produkter lisensiert for en prøvetid, skal vilkårene i denne Avtalen være begrenset til prøvetiden slik den er oppgitt i Abonnementet. Med unntak av det som er spesifisert i seksjon 13.1 nedenfor, kan ikke kunden si opp denne Avtalen før Innledende avtaleperiode er utløpt. Etter at Innledende avtaleperiode er utløpt, kan TRIVEC øke lisensavgiften som kunden skal betale i henhold til denne Avtalen, med minst 30 dagers skriftlig varsel.

5. LISENSAVGIFT OG BETALING

Kunden skal betale TRIVEC årlig, kvartalsvis og/eller månedlig avgift («Avgifter») som spesifisert i pristilbudet, i henhold til de tidspunkter og den valutaen som er spesifisert i tilbudet. Avgifter viser til priser ekskl. moms og andre avgifter, dersom ikke annet er oppgitt.

Dersom produktleveransen utføres i henhold til en løpende avtale, skal timepris betales i henhold til den tiden det tar å utføre leveransen. Dersom det gjelder løpende faktura med makspris, har Leverandøren krav på betaling en gang i måneden for gjennomført og rapportert arbeid, dokumenterte kostnader og godkjente utgifter. Fastpris viser til avgiften som skal betales, uavhengig av tiden leverandøren trenger for å utføre oppdraget. Ved fast pris har leverandøren rett til kompensasjon når arbeidet er fullført, eller i henhold til avtalt betalingsplan. Dersom oppdraget som Kunden har bestilt og godkjent blir utsatt, begrenset eller på annen måte endret og leverandøren kan påvise at dette medfører kostnader for leverandøren, og dersom partene har blitt enige om en løpende avtale med makspris eller fastpris, skal en ny makspris eller en ny fastpris avtales skriftlig. Det samme gjelder for ekstraarbeid Kunden har forårsaket gjennom feil eller uaktsomhet. I slike tilfeller har TRIVEC rett til å foreta seg det som er nødvendig for å fullføre installasjonen på en tilfredsstillende måte, og kostnadene for dette skal belastes Kunden. Kompensasjon for utgifter belastes ikke dersom fastpris er avtalt. I andre henseender refunderes utgifter kun dersom utgiften er bekreftet og godkjent av Kunden på forhånd. Dersom Kunden har bestilt en reise, har leverandøren rett til kompensasjon for dokumenterte kostnader og utlegg. Kompensasjon utbetales i henhold til lokale skattemyndigheters aktuelle regler for kompensasjon for reise- og oppholdsutgifter. Konsulenten er forpliktet til å reise på den måten som er mest lønnsom for Kunden. Overtidsbetaling, kompensasjon for beredskap og ekstra kompensasjon for arbeid utført på ubeleilige tider, betales kun dersom dette er avtalt mellom partene.

All betaling og tilleggsarbeid skal skje med faktura. Tjenester utført på timebasis belastes løpende for hver kalendermåned. Alle priser er oppgitt i lokal valuta og ekskl. moms dersom ikke annet er oppgitt. Betalingsvilkårene er, dersom ikke annet er oppgitt, 30 dager fra fakturadato. Alle avgifter for å leie programvare, maskinvare og ytterligere tjenester faktureres forskuddsvis månedlig, kvartalsvis eller årlig. Alle avgifter relaterte til maskinvare faktureres når bestillingen signeres. TRIVEC kan når som helst i løpet av en Fornylsesperiode øke avgiftene til gjeldende listepris med 30 dagers forvarsel. Dersom Kunden ikke oppfyller sin del av avtalen, slik som, men ikke begrenset til, å betale avgifter, har TRIVEC rett til å avslutte abonnementet og si opp Avtalen etter 10 dager. TRIVEC har rett til å kreve ekstraavgifter for ekstra administrasjon dersom Kunden ikke betaler i tide. TRIVEC kan justere prisene fra år til år, i henhold til arbeidskostnadsindeksen for indeksering og justering av priser. Informasjon om dette er oppgitt på fakturaen.

6. KONFIDENSIELL INFORMASJON

All informasjon i henhold til eller i forbindelse med denne Avtalen som den avslørende parten mener er proprietær og/eller konfidensiell, eller som på grunn av omstendigheten rundt avsløringen bør behandles som proprietær og/eller konfidensiell («Konfidensiell informasjon»), skal oppbevares i fortrolighet av TRIVEC og Kunden (og dennes Brukere). TRIVEC, Kunden eller dennes Brukere skal ikke benytte seg av slik Konfidensiell informasjon unntatt når det er nødvendig for å oppfylle deres respektive forpliktelser i henhold til vilkårene i denne Avtalen og i avtalens løppeperiode. Alle partene skal behandle vilkårene i denne Avtalen som konfidensielle. Derimot kan hver part i fortrolighet gjøre slik informasjon kjent ovenfor sine nærmeste juridiske og finansielle konsulenter slik det blir krevd i den partens virksomhet. Til tross for det foregående, gjelder ikke begrensningene angitt ovenfor for (1) informasjon mottakerparten tidligere er kjent med uten referanse til den andre partens Konfidensielle informasjon, (2) informasjon som er eller blir offentlig kjent uten noen feilaktig handling fra mottakerparten, (3) informasjon partene har utviklet uavhengig av hverandre, eller (4) informasjon som må deles i henhold til gjeldende lovbestemmelser. Det foregående skal heller ikke hindre TRIVEC fra å bruke Kundens navn og/eller varemerke(r) i sitt markedsførings- og opplæringsmateriale, eller kundedata samlet og anonymt.

7. KUNDENS FORPLIKTELSE OG ANSVAR

Kunden forsikrer og garanterer at, for øyeblikket og gjennom hele Kontraktsperioden, (1) vedkommende er autorisert til å inngå denne Avtalen, og at Kunden og dens Brukere er autorisert til å benytte Produktene, (2) Kunden og dens Brukere både nå og i fremtiden vil overholde gjeldende lover og forskrifter som angår alle aktiviteter relatert til denne Avtalen, inkludert, men ikke begrenset til, personvernlovgivning, og (3) dersom Kunden eller dens Brukere importerer lister til Produktene med formål å sende elektronisk kommunikasjon (f.eks. e-post eller SMS) til en slik liste, eller på annen måte samler elektroniske adresser med formål å sende elektroniske meldinger, garanterer Kunden at hver person på den listen tidligere har samtykket i å motta elektronisk markedsføring fra Kunden, og at innholdet i slik kommunikasjon fra Kunden følger gjeldende lover og regler. Kunden skal erstatte, beskytte og holde TRIVEC og dens ledelse, ansatte, agenter og datterselskaper skadefri for alle tap, utgifter, ansvar, skader og kostnader, inkludert, men ikke begrenset til, rimelige advokatutgifter (samlet «Kostnader»), dersom slike Kostnader er forårsaket av at Kunden eller dens Brukere, ansatte, eksterne konsulenter, eller andre tilknyttet disse, har brutt ansvar, garantier eller andre forpliktelser angitt i denne avtalen. Kunden og alle dens Brukere godtar å overholde alle TRIVECs retningslinjer samt alle lover, regler og forskrifter relatert til bruken av Produktene. Ethvert brudd på bestemmelsene i dette punktet kan resultere i tap av funksjoner, opptil og inkludert oppsigelse av Kundens konto. Kunden skal erstatte TRIVEC for alle kostnader, bøter eller skader pådratt TRIVEC på grunn av at Kunden eller dens Brukere ikke har overholdt bestemmelsene i dette punktet.

8. PERSONVERN

De personopplysningene vi samler inn om deg er begrenset til dem som ofte brukes på visittkort, slik som navn, tittel, firma, adresse, e-post og telefonnummer. I noen tilfeller kan vi be om ytterligere informasjon knyttet til arbeidet ditt, slik som bransje og størrelse på bedriften.

På nettsiden vår samler vi også inn og lagrer en viss informasjon automatisk ved å bruke informasjonskapsler (cookies) og lignende teknologi, slik som IP-adresser, region, type nettleser og brukerinformasjon.

Vi samler inn informasjonen når du fyller ut et skjema på nettsiden vår, for eksempel når du bestiller en demo, fyller ut kontaktskjema eller laster ned noe.

Du kan besøke nettsiden vår uten å legge igjen noen personopplysninger. TRIVEC bruker Google Analytics og informasjonskapsler for å forbedre tjenesten vår, og for å analysere hvordan nettsiden brukes. Bortsett fra IP-adresse, samler Google Analytics oftest inn anonyme trafikkdata slik som nettleserdata, enhet og språk. Informasjonen som samles inn brukes hovedsakelig til å skape en oversikt over hvordan nettsiden brukes.

Dersom du velger å kontakte oss når du besøker nettsiden, vil personopplysninger lagres i vårt automatiske markedsføringsverktøy samt i vårt CRM-system. Opplysningene du oppgir lagres og håndteres slik at vi kan kontakte deg og svare på forespørselen din. Vi bruker informasjonskapsler for bedre å forstå dine preferanser, så vi kan forbedre brukeropplevelsen ved fremtidige besøk på nettsiden. Vi bruker også informasjonskapsler for å samle inn trafikk og samhandlingsinformasjon for statistiske formål. Opplysningene vi samler inn brukes for å tilpasse brukeropplevelsen, forbedre nettsiden vår og forbedre vår kundeservice.

Vi bruker også skript fra en tredjepart. Disse skriptene kan brukes til internettbasert markedsføring i andre tjenester (slik som Google, Facebook eller LinkedIn). Informasjonen vi samler inn vil ikke bli solgt eller overført til eller gjort kjent for andre virksomheter uten ditt samtykke.

Du kan når som helst trekke samtykket ditt tilbake og slette lagrede informasjonskapsler. Søk etter informasjon om hvordan du sletter dem i nettleseren din, og følg instruksjonene. Vi bruker etablert praksis i samsvar med gjeldende lover og regler for personvern, inkludert EUs Personvernforordning (GDPR – General Data Protection Regulation).

Vår behandling av dine personopplysninger har sitt juridiske grunnlag basert på rettslig interesse, og i visse tilfeller samtykke fra den som besøker nettsiden vår. I tilfeller der samtykke kreves, ber vi om dette. I andre tilfeller kan det juridiske grunnlaget for å behandle dine personopplysninger være at vi har et avtaleforhold med deg, for eksempel dersom du er kunde av oss.

Du har alltid rett til å be om informasjonen vi har lagret om deg. Du kan gjøre dette ved å kontakte oss på privacy@TRIVEC.se. Vi vil sørge for at du får en kopi av informasjonen vi har om deg. Vi kan be deg om å bekrefte identiteten din for å gjøre dette på en sikker måte. Vi sender deg informasjonen digitalt dersom du ikke ber om noe annet.

Dersom du tror at informasjonen vi har lagret om deg er uriktig eller utdatert, vennligst kontakt oss på privacy@TRIVEC.se så vi kan oppdatere den. Du kan når som helst få dine opplysninger slettet fra vårt system og register. Dersom du vil fjernes fra vårt system eller register, vennligst kontakt oss på privacy@TRIVEC.se.

TRIVECs personvernerklæring gjelder for opplysninger samlet inn via vår nettside. Denne versjonen av erklæringen er gjeldende fra 11. november 2020 og fortsetter å gjelde inntil videre. Dersom du har spørsmål angående denne personvernerklæringen, kan du kontakte oss på privacy@TRIVEC.se.

9. INNSENDELSER

Kunden godtar at alt materiale den gir TRIVEC, inkludert, men ikke begrenset til, spørsmål, kommentarer, forslag, ideer, planer, notater, tegninger, originalt eller kreativt materiale eller annen informasjon angående TRIVEC eller Produktene, være seg slikt materiale er delt via e-post, nettskjema for tilbakemeldinger eller andre formater, skal tilhøre TRIVEC eksklusivt, uten krav til å navngi eller kompensere kunden.

10. TREDJEPARTSTJENESTER

Kunden har rett til å aktivere, få tilgang til eller bruke Tredjepartstjenester (som definert nedenfor). Kunden godtar at tilgang til og bruk av slike Tredjepartstjenester utelukkende skal reguleres av vilkårene for slike Tredjepartstjenester, og at TRIVEC ikke er ansvarlig eller kan holdes erstatningsansvarlig for, og ikke er del av noen aspekter ved slike tredjepartstjenester. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, tjenestenes innhold, eller hvordan de behandler opplysninger (inkludert Kundens opplysninger) eller noen samhandling mellom Kunden og leverandøren av slike Tredjepartstjenester, uansett om slike Tredjepartstjenester leveres av en tredjepart som er medlem av et TRIVEC partnerprogram eller på annen måte er utpekt av TRIVEC som «sertifisert» eller «godkjent» av TRIVEC. Kundens bruk av Tredjepartstjenester skal utelukkende være mellom kunden og den aktuelle tredjepartsleverandøren. TRIVEC er ikke ansvarlig for skade eller tap forårsaket eller påstått å være forårsaket av, eller i sammenheng med, at Kunden aktiverer, får tilgang til eller bruker slike Tredjeparts tjenester, binding til personvernpraksis, datasikkerhetsprosesser eller andre retningslinjer hos slike tredjepartstjenester. TRIVEC skal signere en databehandleravtale med aktuelle parter dersom loven krever det. «Tredjepartstjenester» betyr en tredjeparts produkter, applikasjoner, tjenester, programvare, nettverk, systemer, kataloger, nettsider, databaser og informasjon som et eller flere produkter lenker til, eller som kunden kan koble til eller aktivere i forbindelse med et eller flere Produkter.

11. BRUK AV SDK OG API

TRIVEC tilbyr et SDK som skaper integrasjoner for å kunne lese og skrive fra TRIVECs systemer ved hjelp av API-et. TRIVEC tar IKKE ansvar for andre integrasjoner enn de som er utført av TRIVEC. TRIVEC er heller ikke ansvarlig for at funksjonaliteten i TRIVECs systemer ikke påvirkes av bruken av API-et. Ansvaret ligger hos den som gjennomfører integrasjonen eller kunden som bruker integrasjonen.

12. VEDLIKEHOLDSAKTIVITETER

Det kan bli nødvendig for TRIVEC å gjennomføre planlagte eller ikke planlagte reparasjoner eller vedlikehold, eller eksternt reparere eller oppgradere produktet, noe som midlertidig kan svekke kvaliteten på tjenestene eller resultere i at produktet delvis eller helt ligger nede. TRIVEC vil etterstrebe å gjennomføre slike reparasjoner eller vedlikehold på tidspunkter som vil forårsake minst mulig forstyrrelse for kundens virksomhet. Kunden skal samarbeide, hvis nødvendig, med å gjennomføre vedlikehold eller reparasjonsarbeid.

13. OPPSIGELSE OG SUSPENSJON

Dersom en av partene foretar seg noe som er et vesentlig brudd på Avtalen, kan parten som ikke har brutt Avtalen, si opp Avtalen ved skriftlig varsel til den andre parten. I varselet må avtalebruddet spesifiseres i rimelig detalj og partens intensjon om å si opp Avtalen må fremgå (et «oppsigelsesvarsel»). Dersom overtredelsen ikke har blitt rettet opp innen tretti (30) dager etter oppsigelsesvarselet, blir Avtalen automatisk oppsagt. Til tross for det foregående, dersom Kunden bryter med noen vesentlige bestemmelser i denne Avtalen, inkludert lisensbegrensningene i punkt 3, betalingsvilkårene i punkt 5 eller de konfidensielle begrensningene i punkt 6, kan TRIVEC øyeblikkelig suspendere eller avslutte Kundens bruk av Produktene. En slik suspensjon fritar ikke Kunden fra noen forpliktelser i henhold til denne Avtalen, og gir heller ikke kunden rett til refusjon av tidligere utførte betalinger.

TRIVEC kan suspendere Kundens tilgang til produktene øyeblikkelig og uten forvarsel dersom TRIVEC, etter eget skjønn, tror at: (1) slik suspensjon er lovpålagt, (2) Kunden har brutt denne Avtalen eller (3) det foreligger sikkerhets- eller personvernsrisiko for Kunden. Suspensjon av Kundens tilgang til Produktene vil ikke føre til begrensning eller frafall av TRIVECs rettigheter til å si opp denne Avtalen eller Kundens tilgang til Produktene.

Ved oppsigelse av denne Avtalen skal Kunden slutte å bruke Produktet/Produktene. Til tross for det foregående, skal ikke oppsigelse av denne Avtalen begrense Kundens forpliktelse til å betale alle aktuelle avgifter, eller forhindre TRIVEC fra å benytte andre rettsmidler, inkludert namsrettskjennelse. Punktene 3, 5, 6, 7, 9–14 og 16–20 vil fortsatt gjelde etter at denne Avtalen sies opp, sammen med andre bestemmelser som gjennom sine vilkår er ment å gjelde fortsatt.

Kunden forstår og godtar at TRIVEC ikke har kontroll over innholdet i opplysningene TRIVEC behandler på Kundens vegne. Kunden er ansvarlig for å iverksette tiltak for å opprettholde nødvendig sikkerhet, beskyttelse og sikkerhetskopier av opplysninger og programvare, inkludert bruken av egnet sikkerhetskopiering og arkivering. Kunden forblir ansvarlig for riktig håndtering og behandling av varsler angående personopplysninger fra Kundens klienter. Kunden forstår og godtar at TRIVEC ikke er ansvarlig for tap eller korrupsjon av Kundedata eller annen programvare. Kunden godtar at etter oppsigelsen av Kundens konto og/eller bruk av produktet, kan TRIVEC med umiddelbar virkning deaktivere Kundens konto og slette Kundens opplysninger. Kunden godtar også at TRIVEC ikke er ansvarlig overfor Kunden eller en tredjepart for oppsigelse av Kundens tilgang til produktet eller sletting av Kundens opplysninger.

14. ANSVARSBEGRENSNING

TRIVEC og deres datterselskaps samlede ansvar i henhold til denne Avtalen, skal begrenses til avgiftene Kunden har betalt i løpet av tremånedersperioden umiddelbart før datoen kravet som ga anledning til slikt ansvar først ble gjort gjeldende. Unntak gjelder for (1) enhver forsettlig eller bevisst overtredelse eller misbruk fra Kunden av TRIVECs, deres datterselskapers eller leverandørers immaterielle rettigheter, og (2) Kundens erstatningsansvar i henhold til denne Avtalen. I størst mulig grad som loven tillater det, skal ingen av partene holdes ansvarlig for indirekte skader, følgeskader, spesielle skader eller skadeserstatning, tap eller tapt fortjeneste eller royalties, tapt data, eller kostnader for anskaffelse av erstatningsvarer eller -tjenester, enten som følge av kontraktbrudd, garanti, skadevoldende forhold, lovbestemte tiltak, eller enhver forpliktelse som oppstår som følge av dette eller på annen måte, og uavhengig av om partene har informert eller blitt informert om muligheten for slikt tap eller skade. Kunden fraskriver seg alle påstander om at disse unntakene fratar Kunden en tilstrekkelig kompensasjon. Partene erkjenner at bestemmelsene i dette punktet fordeler risikoen i henhold til denne avtalen rettferdig mellom dem. Partene erkjenner at begrensningene i dette punktet er av avgjørende betydning for avgiftene som belastes i sammenheng med at Produktene er gjort tilgjengelige for Kunden, og at dersom TRIVEC skulle påta seg ytterligere ansvar enn det som er angitt her, vil slike avgifter nødvendigvis være betydelig høyere.

15. FRASKRIVELSE AV GARANTIER

Kunden erkjenner at (1) TRIVEC ikke kan garantere for resultatene Produktene genererer, eller at Produktene kontinuerlig kan brukes uten avbrudd, og (2) at Produktene leveres «som de er» og når «de er tilgjengelige» uten forsikringer, garantier eller betingelser av noe slag. TRIVEC fraskriver seg herved alle betingelser, forsikringer og alle garantier, enten de er uttrykte eller underforståtte, oppstått ved lov eller på annen måte med hensyn til produktene, inkludert, men ikke begrenset til, (1) underforstått salgbarhetsgaranti eller egnethet til et bestemt formål, (b) underforstått garanti som følge av ytelse, håndteringsmåte eller bruk i virksomhet, (c) garanti for at man har eiendomsrett og ikke krenker immaterielle rettigheter, eller (d) lovpålagte tiltak.

16. OVERDRAGELSE OG LEVERANDØRER

Kunden kan ikke overdra noen av sine rettigheter eller forpliktelser i henhold til denne Avtalen uten at TRIVEC tidligere har godkjent dette skriftlig. TRIVEC kan, uten kundens tidligere samtykke, overdra vedkommendes rettigheter og forpliktelser i henhold til denne Avtalen. Med forbehold om det foregående, skal bestemmelsene i denne avtalen være bindende og til fordel for ikke bare disse partene, men også til deres etterfølgere ved overdragelse. TRIVEC står fritt til å innfri hele eller deler av denne Avtalen via en eller flere underleverandører.

17. GJELDENE LOVVERK, VERNETING OG ADVOKATKOSTNADER

Denne Avtalen skal styres og tolkes i henhold til gjeldende lovverk. Dersom det skulle oppstå uenighet eller krav som følge av eller i forbindelse med denne Avtalen, eller brudd på eller tolkning av dette, er partene enige om å oppsøke eksklusiv jurisdiksjon og vernetting i det aktuelle landets domstol. Se vedlegg i punkt 22 Vedlegg, gjeldende lov og kontraktspart.

Partene fraskriver seg herved ethvert forsvar for manglende personlig jurisdiksjon og usedvanlig forum i sammenheng med søksmål i foregående domstoler. Dersom TRIVEC vinner et søksmål eller prosedyre (inkludert inndrivelse) i henhold til denne Avtalen, skal TRIVEC ha rett til å kreve tilbake fra kunden, i tillegg til all annen oppreisning, rimelige avgifter og kostnader for advokater og andre eksperter som har oppstått som følge av slike søksmål eller prosedyrer. Ethvert krav, tvist eller kontrovers (enten det er i kontrakt eller skadevoldende forhold, i henhold til lovverk eller forskrift, eller på annen måte, og enten det er eksisterende, nåværende eller fremtidig) som oppstår på grunn av eller relatert til: (a) Avtalen, (b) tjenestene og utstyret levert av TRIVEC, (c) muntlig eller skriftlige uttalelser, eller reklame eller markedsføring relatert til Avtalen eller til tjenestene eller utstyret, eller (d) forholdene som er resultat av Avtalen (samlet «Kravet»), vil bestemmes med voldgift, bortsett fra at hver part har rett til å søke om pålegg eller andre lovbestemte rettsmidler i en domstol med kompetent jurisdiksjon for å forhindre reell eller mulig krenkelse, misbruk eller brudd på en av partenes opphavsrett, varemerker, forretningshemmeligheter, patenter eller annen opphavsrett. Kunden godtar å frasi seg enhver rettighet kunden måtte ha til å iverksette eller delta i klagesøksmål eller fellessøksmål mot TRIVEC relatert til ethvert krav og, der det er aktuelt, godtar kunden også å velge bort ethvert klagesøksmål eller fellessøksmål mot TRIVEC. Voldgift vil utføres av en voldgiftsdommer i henhold til lover og regler relatert til kommersiell voldgift i Stockholm som trer i kraft på datoen for kunngjøringen.

18. VILKÅRENES GYLDIGHET, FORCE MAJEURE, FULLSTENDIG AVTALE, ENDRINGER

Dersom en eller flere av bestemmelsene i denne avtalen anses å være ugyldige, ulovlige eller ikke kan håndheves i henhold til en domstol med kompetent jurisdiksjon, skal denne avtalens bestemmelsers gyldighet, lovlighet og håndhevbarhet forbli upåvirkede. Ingen av partene skal anses å ha misligholdt eller på annen måte holdes ansvarlige for forsinkelse eller svikt i utførelsen i henhold til denne avtalen (annet enn betalingsforpliktelser) på grunn av brann, naturkatastrofer, ulykker, bestemmelser fra regjeringen, mangel på materialer eller forsyninger, svikt i transport eller kommunikasjon fra leverandører av varer og tjenester, eller andre årsaker der det er utenfor den partens rimelige kontroll. Denne avtalen utgjør den fullstendige avtalen og forståelsen mellom partene, og erstatter all tidligere eller samtidige skriftlig, elektronisk eller muntlig kommunikasjon, forsikringer, avtaler eller forståelser mellom partene relatert til denne. TRIVEC kan endre Avtalen når som helst med varsel. Eventuelle vilkår eller betingelser oppgitt på forsiden eller baksiden av en kjøpsordre, kvittering eller bekreftelse som skiller seg fra, eller kommer i tillegg til, de som er angitt i denne avtalen skal ikke være bindende for noen av partene, selv om de er signerte og returnerte, med mindre det er uttrykkelig uttalt at slike vilkår og betingelser overstyrer motstridende vilkår i Avtalen.

19. ANNET

Kunden har gått gjennom, forstått og godtatt vilkårene og betingelsene angitt i Avtalen, og har enten konsultert juridisk rådgiver i forkant av godkjenning av Avtalen, eller har bevisst avstått fra retten til å konsultere juridisk rådgiver i forkant av en slik godkjenning. Kunden godkjenner dette ved å signere tilbudet digitalt eller med signatur.

TRIVEC kan gi alle varsler, uttalelser og annen kommunikasjon til kunden via enten e-post, innlegg på nettsiden sin, eller via post eller ekspresslevering. Bestemmelsene i Avtalen skal ikke tolkes til ulempe for den parten som har forfattet bestemmelsen.

20. TRIVECS PRODUKTER OG TJENESTER

20.1 KUNDESTØTTE

TRIVEC tilbyr kundestøtte for TRIVECs programvare og bruk av denne i henhold til vilkårene i Avtalen. Alle abonnementer på programvare inkluderer kundestøtte.

Støtteavtalen inkluderer kundestøtte på e-post og telefon, i henhold til den for øyeblikket gjeldende prislisten. Kundestøtte er tilgjengelig mandag til fredag mellom 08:00 og 17:00, unntatt i ferier. Standby kundestøtte er kun tilgjengelig på kvelder og i helger dersom det inntreffer alvorlige operasjonelle forstyrrelser som er kritiske for systemets funksjoner. Kun kontaktpersonen som er autorisert hos Kunden kan kontakte kundestøtte og rapportere kundestøttesaker. I tillegg kan utvidet kundestøtte bestilles og avtales separat.

Alle kundestøttesaker registreres i TRIVECs kundestøttesystemer. I kundestøttesystemet loggføres alle kundestøttesaker, og personen som rapporterer kundestøttesaken vil motta kontinuerlig informasjon på e-post. Dersom det er nødvendig, skal kunden assistere TRIVEC med ytterligere forklaringer og informasjon om kundestøttesaken, og, hvis nødvendig, hjelpe til med å reproducere feil som har oppstått.

Alle innkommende kundestøttesaker er klassifiserte, prioriterte, kategoriserte og tildelt internt av TRIVEC. Alle kundestøttesaker klassifiseres på forskjellige nivåer nedenfor. TRIVEC vil bruke kommersielt rimelige ressurser for å analysere og besvare enhver situasjon som oppstår innenfor følgende tidsrammer. TRIVEC definerer svartiden etter tiden det forventes å ta TRIVEC å påbegynne arbeidet med feilen etter at kunden har rapportert den til TRIVEC. Forutsetningen er at alle kundestøttesaker som rapporteres er tydelig definerte, og at all informasjon TRIVEC har bedt om er spesifisert. For at kundestøttesaker skal klassifiseres som nivå 0 eller 1, er det også påkrevd at kunden også kontaktet

TRIVEC per telefon. Kundestøttesaker registrert utenfor tidspunktet spesifisert i punkt 2 ovenfor, anses å ha blitt rapportert nestkommende arbeidsdag, og svartiden regnes også fra da av. TRIVEC forbeholder seg retten til å avgjøre om en kundestøttesak skal prioriteres for hver individuell sak, uansett om behandlingen av kundestøttesaken er begynt eller ikke.

Følgene svartider gjelder i vanlig kontortid.

Nivå	Definisjon	Svartid
Nivå 0 – kritisk	Installasjonen ligger nede, og ingen tilgjengelig løsning fungerer Situasjon som hindrer kunden fra å jobbe med prosesser som angår kjernevirksomheten, og som er nødvendig for det daglige arbeidet	2 timer
Nivå 1 – høy	Enhver situasjon oppgitt nedenfor som hindrer Kunden fra å jobbe med funksjoner som er kritiske for virksomheten, men som ikke er akutt kritisk for det daglige arbeidet: - Funksjon i systemet kan ikke startes. - Feil som påvirker data i databasen, eller som gir andre funksjoner feil grunnlag for kalkuleringer. - Andre seriøse feil der det ikke er mulig å jobbe rundt feilen i applikasjonen	4 timer
Nivå 2 – normal	En funksjon som ikke er kritisk for virksomheten, for eksempel en mer seriøs situasjon som gjelder design eller svartid.	20–40 timer
Nivå 3 – lav	Mindre feil der problemet kan løses med alternative løsninger.	40–60 timer
Nivå 4 – ny funksjon	Forespørsler og forslag Kunden vil gi Leverandøren beskjed om.	Separat møte

TRIVEC forbeholder seg retten til å i hver individuelle kundestøttesak avgjøre hvilken løsning som skal tilbys kunden, og til å avgjøre om en kundestøttesak skal deles opp i flere forskjellige saker med ulik prioritet. TRIVEC forbeholder seg også retten til, til enhver tid og for hver individuell sak, å avgjøre i hvilken rekkefølge kundestøttesaker med samme prioritet skal behandles. Avhengig av hva saken gjelder, kan TRIVEC velge å løse saken på forskjellige måter, for eksempel ved å henvise til en kommende produktversjon, tilby en midlertidig eller alternativ løsning eller med andre tiltak.

Prioritet	Behandling
Nivå 0 – kritisk	Arbeidet begynner umiddelbart og i rekkefølgen det er mottatt. Dersom TRIVEC anser at en midlertidig løsning (kan ha negative konsekvenser for andre prosesser, men i så fall ikke kritiske for virksomheten) er den raskeste måten å løse det akutte problemet, kan TRIVEC velge en slik løsning. En langsiktig løsning kan i stedet komme i en fremtidig versjon (dette kan ha negative konsekvenser for andre prosesser, men i så fall ikke kritiske for virksomheten). Kunden informeres kontinuerlig til problemet er løst.
Nivå 1 – høy	Arbeidet begynner umiddelbart og i rekkefølgen det er mottatt. TRIVEC jobber kontinuerlig for å sørge for at saken løses. Kunden informeres jevnlig.
Nivå 2 – normal	Klassifisert som normal prioritet etter at saker med «Nivå 0 og 1» er løst. Disse sakene vil løses når det er praktisk gjennomførbart innen rimelig tid. Siden problemer med nivå 2 kan gjelde problemer angående design og svartid, er det naturlig at det kan ta lenger tid å løse saken. TRIVEC løser problemene gradvis.
Nivå 3 – lav	Klassifisert som laveste prioritet. TRIVEC vil ta seg av saker med nivå 3 når tiden tillater det. Siden systemet oftest har alternative løsninger er det ikke sikkert at slike problemer vil løses i den nåværende versjonen, men de kan løses i en fremtidig versjon av systemet.
Nivå 4 – ny funksjon	Håndteres separat fra kundestøttesaker. TRIVEC går gjennom nivå 4 sammen med Kunden. Det er ingen satt tidsramme for denne type saker.

Følgende omstendigheter dekkes ikke av kundestøtteavtalen:

Feil i systemet forårsaket av feil bruk, feil som oppstår som følge av upassende maskinvare eller upassende håndtering av maskinvare, dersom det har blitt gjort endringer i systemet, dersom det gjelder maskinvare eller programvare, uten TRIVECs deltagelse eller godkjenning, eller dersom endringer i programmet er påkrevd på grunn av endringer i lovgivning eller andre eksterne endringer som er utenfor TRIVECs kontroll.

All programvare og/eller kode levert av tredjeparter og som er integrert og/eller pakket med TRIVECs programvare, skal støttes av respektive tredjepart med mindre noe annet er avtalt. Dette gjelder også for programvare, servertillegg, operativsystem og andre applikasjoner som er nødvendige for å installere og bruke TRIVECs programvare (systemkrav).

I tilfeller der programvare, applikasjoner eller andre tredjepartsapplikasjoner brukes for å kommunisere med TRIVECs programvare, er TRIVECs kundestøttes ansvar begrenset til de dokumenterte integrasjonsgrensesnittene (API) som leverandøren utvikler eller leverer. Dersom integrasjonen leveres av TRIVEC, vil den inngå i denne avtalen.

20.2 LEVERANSE

Kunden skal gi TRIVEC tilgang til lokaler, utstyr og dokumentasjon som er nødvendig for å utføre leveransen. Kunden er ansvarlig for å sørge for at nødvendige tillatelser, beskjeder og/eller unntak innhentes for å implementere leveransen. Partene er enige om at pristilbudet som signeres er spesifikasjonen for leveransen. Partene er enige om at TRIVEC kan skrive en spesifikk arbeidsrekkefølge for leveransen som må godkjennes av begge parter.

TRIVEC skal informere Kunden skriftlig dersom TRIVEC anser at visse oppgaver eller handlinger medfører endringer i omfanget av leveransen, og dermed endring i den avtalte spesifikasjonen eller tidsplanen. Endringer og tillegg i den avtalte spesifikasjonen og tidsplanen skal gjøres skriftlig og signeres av begge parter. Dersom det er nødvendig, skal partene komme overens om en prosjektorganisasjon og lage en prosjektplan. I så fall skal prosjektorganisasjonen og prosjektplanen beskrives i leveringsavtalen, lages av TRIVEC og godkjennes av Kunden.

Avvik fra den avtalte spesifikasjonen som er uten betydelse for tiltenkt bruk av resultatet, og som ikke forårsaker ulemper for Kunden, skal ikke påvirke fastsettelsen av den effektive leveringsdatoen. Resultatet skal, til tross for et slikt avvik, anses å oppfylle de avtalte spesifikasjonene. Avvik som refereres til i dette punktet skal utbedres av TRIVEC innen rimelig tid.

Avtalt leveringsdato er den dagen resultatet av leveransen må oppfylle de avtalte spesifikasjonene. Den avtalte leveringsdatoen, tiden for enhver inspeksjon av leveransen og lengden på enhver inspeksjonsperiode må oppgis i tidsplanen. Partene kan også bli enige om innholdet og rammene for kontroll av leveransen.

Effektiv leveringsdag er dagen da resultatet av leveransen er skriftlig godkjent av kunden, eller perioden for leveransekontroll, som er to uker dersom leveransekontroll utføres, avsluttes uten at kunden har en berettiget kommentar om sluttresultatet, eller dersom resultatet oppfyller de avtalte spesifikasjonene etter at kunden har gitt en berettiget kommentar om sluttresultatet, en ny leveransekontroll har blitt gjennomført og kunden skriftlig har godkjent at resultatet oppfyller de avtalte spesifikasjonene. Eller dersom kunden begynner å bruke sluttresultatet. Dersom kundens IT-system endres, betyr effektiv leveringsdag at risikoen overføres til kunden.

Forsinkelser oppstår når den effektive leveringsdatoen er etter den avtalte leveringsdatoen, eller når den effektive leveringsdatoen ikke kan avgjøres. Dersom TRIVEC finner det sannsynlig eller frykter at det vil oppstå forsinkelser, skal TRIVEC informere Kunden om dette. Samtidig skal TRIVEC informere Kunden om grunnen til forsinkelsen, og når resultatet kan leveres. Det regnes ikke som en forsinkelse dersom TRIVEC er forsinket eller hindres fra å fullføre oppdraget på grunn av omstendigheter som avhenger av Kunden. TRIVEC har rett til nødvendig tidsutsettelse og kompensasjon for eventuelle kostnader oppstått som resultat av en slik forsinkelse.

20.3 TRIVECS PROGRAMVARE

TRIVECs programvare er et standardsystem som kan oppgraderes, der TRIVEC er ansvarlig for systemets bakoverkompatibilitet. Ansvaret strekker seg kun til de to seneste lanserte versjonene, noe som betyr at systemet må oppgraderes i rekkefølgen de nye versjonene lanseres.

TRIVECs ansvar for bakoverkompatibilitet inkluderer ikke kundespesifikke tilpasninger som ikke er inkludert i TRIVECs programvare, eller som ikke er utviklet av TRIVEC. Men TRIVEC er ansvarlig for å sørge for at tilpasninger og endringer levert av TRIVEC er kompatible med andre leveranser fra TRIVEC.

20.4 KJØPT MASKINVARE

Dersom Kunden godkjenner å kjøpe utstyr og forsyninger («maskinvare»), skal Kunden betale innkjøpsprisen i henhold til pristilbudet, inkludert avgifter for levering/behandling, tollavgifter, administrasjonsgebyrer og eventuelle avgifter for salg, bruk og merverdiavgift eller lignende skatter. Maskinvare sendes til kunden når betaling er mottatt. Alt salg av maskinvare er endelig. Kunden må bekrefte, ikke senere enn fem (5) arbeidsdager etter at maskinvaren er bekreftet mottatt, at leveransen var korrekt og komplett. Dersom kunden ikke gjør dette, vil ikke garantien gjelde.

TRIVEC tilbyr garanti på 12 måneder for solgt maskinvare.

20.4.1. Begrenset garanti

I tillegg til eventuell garanti fra produsenten, garanterer TRIVEC Kunden at den nye maskinvaren vil være uten defekter i utførelse og materiale i tretti (30) dager fra dagen maskinvaren sendes til Kunden som opprinnelig sluttbruker («Garantiperiode»). Denne begrensede garantien kan ikke overføres. I løpet av Garantiperioden kan TRIVEC, etter eget valg, reparere eller erstatte maskinvare uten kostnader for verken arbeid eller deler. Maskinvare må returneres i god stand i originalemballasje, og inkludere alle relaterte komponenter. Kunden skal stå for alle kostnader i tilfelle maskinvaren er skadet og/eller mangler komponenter. Kunden skal stå for kostnader for å returnere maskinvaren. Det kan også tilkomme en lageravgift.

Når garantiperioden har utløpt, må Kunden kontakte produsenten for reparasjoner eller erstatninger og følge produsentens returprosesser. Produsentens garanti og kontaklinformasjon følger med maskinvaren.

TRIVECs begrensede garanti gjelder ikke: (1) for normal slitasje, (2) dersom maskinvaren er åpnet, tuklet med eller reparert av noen som ikke er autorisert av TRIVEC, (3) for skade som følge av feil bruk, fuktighet eller væske, ulykke, misbruk eller forsømmelse, (4) for fysisk skade på maskinvarens overflate, slik som riper, bulker eller andre kosmetiske endringer, eller (5) hvis maskinvaren er brukt med produkter og tjenester som ikke er levert eller lisensiert av TRIVEC.

20.5 LEID MASKINVARE

Dersom Kunden godtar å leie maskinvare som en tjeneste (for eksempel produktet Trivec Handy), inkluderer tjenesten rett til å bruke produktprogramvaren, maskinvaren og kundestøtte inkludert i applikasjonen. Dersom det oppstår feil i maskinvaren som ikke kan løses på avstand, skal Kunden sende maskinvaren til spesifisert adresse. TRIVEC vil erstatte maskinvaren og sende en ny enhet. Tjenesten gjelder dersom kontrakten er gyldig, og Kunden betaler for tjenesten. All leid maskinvare eies av TRIVEC.

Kunden godtar å være forsiktig ved bruk av leid maskinvare fra TRIVEC, og godkjenner videre å holde maskinvaren ren og tørr og bruke den på en måte som sørger for å redusere risikoen for skade på enheten. TRIVEC kan belaste Kunden ekstra kostnader dersom tydelig misbruk og forsømmelse av maskinvaren kan bevises. Ytterligere kostnader er €400. TRIVEC kan også avslutte avtalen dersom slik misbruk oppstår.

21 ENDRINGER

Disse vilkårene og betingelsene kan endres ensidig av TRIVEC. Når vilkårene og betingelsene endres, skal TRIVEC publisere de nye vilkårene på TRIVECs hjemmeside. Dersom Kunden ikke godkjenner en eller flere av endringene i vilkårene, skal Kunden opphøre bruken av TRIVECs løsninger. Kunden har rett til å avslutte avtalen dersom den ikke godkjenner de nye vilkårene og betingelsene. Kunden er forpliktet til å informere TRIVEC innen 30 dager, og avslutte avtalen innen seks månedersperioden angitt i del 13 OPPSIGELSE OG SUSPENSJON.

22 VEDLEGG

Gjeldende lovverk og kontraktspart

Din beliggenhet	Kontraktspart	Gjeldende lovverk	Vernetting
Belgia	Trivec Systems Belgium NV	Belgisk lov	Turnhout Domstol
France	Trivec Systems SA	Fransk lov	Domstolen i Bordeaux
Sverige	Trivec Systems AB	Svensk lov	Stockholms tingsrätt
Norge	Trivec Systems AS	Svensk lov	Stockholms tingsrätt
Danmark	Trivec Systems A/S	Dansk lov	Københavns domhus