

Generelle forretningsbetingelser for CRM GRUPPEN APS

§ 1 Anvendelse

Betingelserne gælder for alle CRM Gruppen ApS' (herefter opgivet som CRMG) leverancer, f.eks. levering af løsninger, programmel, ydelser og udstyr, uanset om leverancen skal driftsafvikles hos kunden eller hos CRMG. For forbrugerkøb kan gælde supplerende ufravigelige regler i henhold til købeloven.

§ 2 Rettigheder

CRMG har ejendomsretten og alle immaterielle rettigheder til programmel udviklet af CRMG, forretningskoncepter o.l. samt skriftligt materiale, herunder dokumentation, uddannelsesmateriale og rapporter udarbejdet af CRMG. Dette gælder både nuværende som fremtidige udgaver af ovennævnte.

§ 3 Overdragelse

Kunden kan ikke uden CRMG's samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til aftalen. CRMG er berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser til et helt eller delvist ejet moder- eller datterselskab. CRMG indestår i så fald for moder- eller datterselskabets opfyldelse af aftalen.

§ 4 Underleverandører

CRMG forbeholder sig ret til i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler at anvende underleverandører samt antage eksterne konsulenter til opfyldelse af sine forpligtelser.

§ 5 Misligholdelsesbeføjelser

Misligholdelsesbeføjelser kan gøres gældende i overensstemmelse med købelovens regler med de nedenfor anførte modifikationer. Mangelsbeføjelser kan gøres gældende i 12 måneder efter levering og er kun gældende på fysiske varer eller kontrakt- eller licensstyret programmel. CRMG er til enhver tid berettiget til at foretage vederlagsfri afhjælpning og/eller omlevering. Ved behørig gennemført afhjælpning og/eller omlevering kan kunden ikke gøre andre beføjelser gældende som følge af mangler. Forholdsmæssigt afslag i prisen ydes kun ved væsentlige mangler, som CRMG vælger ikke at udbedre ved afhjælpning og/eller omlevering. Såfremt det undtagelsesvis måtte vise sig nødvendigt kan CRMG med et varsel på 5 arbejdsdage udskyde en leverance med op til 20 arbejdsdage, uden at dette kan betragtes som forsinkelse.

§ 6 Erstatning

CRMG er alene forpligtet til at erstatte kundens tab, der er en følge af væsentlig mangel ved en leverance eller anden væsentlig misligholdelse fra CRMG's side. CRMG's erstatningspligt omfatter alene kundens direkte tab, hvorimod indirekte tab og følgeskader, herunder driftstab, øgede driftsudgifter, tabt avance eller udgifter i f.m. tab af data, ikke erstattes. CRMG er ikke erstatningsansvarlig, hvis forsinkelse eller mangel ved en leverance skyldes forsinkelser eller forringede forbindelser i kommunikationsinfrastrukturen, som CRMG ikke er ansvarlig for, eller forsinkede eller manglende leverancer fra forsyningsvirksomheder eller fremmede leverandører, der ikke er undergivet CRMG's instruktion, og hvis ydelser er en forudsætning for CRMG's leverance. CRMG er endvidere ikke erstatningsansvarlig for tab, der påføres kunden eller tredjemand som følge af kundens anvendelse af resultater fra leverancen. Som eksempel herpå kan nævnes

analyse- og prognosemodeller, data vedrørende emn- og kunderegistrering eller udsendelse af materiale på baggrund af samme. CRMG's samlede erstatningspligt udgør maksimalt 10% af kontraktsummen vedrørende den leverance, der har givet anledning til tabet. Ved en serie af skader, som følge af samme skadeforvoldende handling, udgør den maksimale erstatning dog højst kr. 50.000. For løbende ydelser opgøres kontraktsummen som betalingerne i de seneste 3 kalenderår fra kundens meddelelse til CRMG. Beløbet reguleres en gang årligt i overensstemmelse med udviklingen i nettoprisindekset for januar måned.

§ 7 Produktansvar

CRMG er ansvarlig for produktskade forvoldt af CRMG's leverancer. CRMG er dog ikke ansvarlig for indirekte tab og følgeskader, herunder driftstab, øgede driftsudgifter, tabt avance eller udgifter i f.m. tab af data, samt skade, der af leverancen er forvoldt på fast ejendom eller på løsøre. CRMG's ansvar i forbindelse med produktskade er desuden underlagt den i § 6 angivne beløbsmæssige begrænsning. Hvis tredjemand fremsætter krav mod CRMG eller kunden om erstatningsansvar i henhold til nærværende bestemmelse, skal den anden part straks underrettes herom.

§ 8 Force majeure

Parternes forpligtelser i henhold til aftalen udskydes ved force majeure, hvorved forstås forhold, der ligger uden for parternes kontrol, herunder strejke, og som parterne ikke ved aftalens indgåelse burde have taget i betragtning. Intern strejke hos CRMG, der væsentligt påvirker CRMG's mulighed for at overholde sine forpligtelser, anses for force majeure. Forhold hos CRMG's underleverandører, der medfører, at CRMG ikke er i stand til at opfylde sine forpligtelser over for kunden, og som ikke kan overvindes uden uforholdsmæssigt store omkostninger for CRMG, anses ligeledes som force majeure. Force majeure kan højst gøres gældende i det antal dage, som force majeure situationen varer. Såfremt en tidsfrist for CRMG udskydes på grund af force majeure, udskydes betalinger, der knytter sig dertil, tilsvarende. Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden part senest 10 arbejdsdage efter, at force majeure er indtrådt. Den part, der ikke er ramt af force majeure situationen, er berettiget til at annullere den force majeure ramte leverance, såfremt væsentlige dele af leverancen ikke gennemføres i mere end 60 dage.

§ 9 Tredjemands rettigheder

CRMG indestår for, at der ikke i lande indenfor EU eller lande omfattet af EOS aftalen, USA og Canada hos tredjemand findes rettigheder i relation til leverancen, der kan hindre eller fordyre kundens anvendelse heraf. Varsles og/eller rejses der sag mod kunden med påstand om krænkelse af tredjemands rettigheder, er kunden forpligtet til straks at give CRMG skriftlig meddelelse herom. CRMG overtager herefter førelsen af sagen. CRMG kan vælge for egen regning at skaffe kunden ret til fortsat at udnytte leverancen eller at bringe krænkelsen til ophør ved helt eller delvist at ændre eller udskifte den aftalte leverance med tilsvarende leverance, der ikke krænker tredjemands rettigheder. Såfremt CRMG ændrer eller udskifter den aftalte leverance, kan kunden ikke gøre misligholdelsesbeføjelser eller erstatningskrav gældende, men er derimod berettiget til at opsigte aftalen med 6 måneders varsel, uanset aftalt uopsigeligthed. CRMG er berettiget til at

ophæve aftalen uden varsel, hvis CRMG ikke anser nogen af ovenstående muligheder for økonomisk forsvarlige. I så fald tilbagebetaler CRMG kontraktsummen med fradrag af den nytteværdi, kunden har haft af leverancen. Nyttéværdien opgøres som 33,33% af kontraktsummen pr. år fra leveringsdagen.

§ 10 Tavshedspligt og reference

CRMG's personale iagttager ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende kundens forhold og CRMG pålægger i fornødent omfang underleverandører og andre, der bistår CRMG med leverancen, tilsvarende forpligtelser. Kunden pålægges tilsvarende forpligtelser med hensyn til oplysninger om leverancen, herunder oplysninger om de kontraktuelle og økonomiske forhold samt oplysninger om CRMG's forhold. Såfremt kunden er en offentlig myndighed viger tavshedspligten for regler i lovgivningen vedrørende akt- og partsindsigt når videregivelse af de konkrete oplysninger ikke påfører CRMG's virksomhed skade. Ved skade forstås navnlig skade af erhvervs-mæssig eller økonomisk karakter f.eks. som følge af de konkurrencemæssige forhold. CRMG er berettiget til at anvende kunden som reference, når dette sker i generelle vendinger og uden forpligtelser for kunden.

§ 11 Opsigelsesvarsel

Aftaler om løbende ydelser kan opsiges af begge parter med 6 måneders varsel, medmindre andet er aftalt. Efter aftaleforholdets ophør vedbliver de bestemmelser, der efter deres natur skal tillægges gyldighed, så som § 10, med at bestå.

§ 12 Tvist og værneting

Aftalen er underlagt dansk ret. Alle tvistigheder skal så vidt muligt løses mellem parterne i mindelighed. Hver af parterne kan anmode om, at der inddrages en uvildig mægler, såfremt en evt. tvist ikke kan løses af parterne alene. Mægleren kan, i mangel af enighed om andet, udpeges af Dansk Forligsnævn. Udgiften til mægleren afholdes af parterne i fællesskab, medmindre mægleren fastslår, at årsagen til konflikten hovedsageligt kan tillægges den ene part. Såfremt en konflikt ikke løses ved mægling, kan hver af parterne indbringe sagen for Det danske Voldgiftsinstitut (Copenhagen Arbitration) til afgørelse i overensstemmelse med reglerne for behandling af sager ved Institutet.

November 2001 med ændringer af:

December 2003 (ændring af tavshedspligt/ logo)

November 2005 (logo)