

Vilkår for Integrator Services

Spesielle vilkår for Integrator Services (INS) fra Telenor Norge, org.nr 976 967 631, Snarøyveien 30, 1360 Fornebu ("Telenor"), til bedriftskunder.

Dersom ikke annet er avtalt, gjelder vilkårene i tillegg til Telenors alminnelige vilkår for bedrifter.

1. Tilbud, aksept og ordrebekreftelse

Når ikke annet er skriftlig angitt, er Telenors tilbud kun bindende for Telenor i 15 dager fra tilbudets dato.

For handel via Telenors nettbutikk forbeholder Telenor seg retten til å selge den tilbudte varen til andre, inntil kundes aksept er mottatt av Telenor. Kunde kan ikke fremme krav mot Telenor som følge av dette.

Dersom Telenor Norges ordrebekreftelse avviker fra kundes ordrer, f.eks. ved tillegg, innskrenkninger eller forbehold, skal kunde innen 5 virkedager fra mottak av ordrebekreftelsen gi Telenor skriftlig beskjed om avviket. Dersom avvik ikke varsles innen 5 virkedager, gjelder Telenors ordrebekreftelse og disse spesielle vilkår som avtalegrunnlag mellom partene.

Det er kundens ansvar at bestillingsopplysninger er korrekte.

2. Pris

Samtlige angitte priser er inklusiv emballasje og toll, men eksklusiv moms og andre eventuelle avgifter.

Prisen omfatter ikke montering, installasjon, konfigurasjon, support eller andre ytelser for å sette produktet i operativ stand, med mindre annet er avtalt.

Med mindre annet er skriftlig avtalt, betaler kunde frakt til leveringsstedet samt ekspedisjonsgebyr. Fraktkostnader som tilkommer er 1,44 % av salgssum for forsendelser innenfor Norge, minimum kr 180,-. For levering i utlandet tilkommer egne fraktkostnader.

Samtlige angitte priser, herunder priser i tilbud og ordrebekreftelser, gjelder med forbehold om prisendringer, slik at Telenor til og med faktureringstidspunkt (for servicetjenester gjelder tidspunkt for fornyelsesdato mot produsent) har rett til å endre prisene som følge av endringer i underliggende valutakurser, innkjøpspriser, toll, frakt og/eller forsikringssatser og/eller andre forhold, som ligger utenfor Telenors kontroll.

Pris på produsentspesifikke tjenester følger produsentens til enhver tid gjeldende prisliste. Telenor er ikke bundet av

priser som kunde visste eller burde forstå var uriktige som følge av feilskrift e.l. Ved åpenbare feil i Telenors priser på tidspunkt for bestilling eller ordrebekreftelse har Telenor rett innen 30 dager til å fakturere kunde for differansen mellom korrekt og feil pris.

Dersom Telenors omkostninger øker som følge av forhold ved kunden eller innenfor kundens kontroll, herunder uberettiget reklamasjon eller direkte reklamasjon fra kundes kunder, skal kunde godtgjøre Telenor for dette.

I de tilfeller hvor kunde legger inn en bestilling basert på en spesialavtale/spesialpris, plikter kunde å påberope seg denne ved bestilling. Kunden plikter i alle tilfeller hvor spesialavtaler påberopes å kontrollere at den sluttkunden som varene skal leveres til, er berettiget til å handle varer til de gitte betingelsene i spesialavtalen. Telenor forbeholder seg retten til å etterfakturere kunden dersom Telenor får avvist spesialpris (f.eks. trade-in) fra leverandør og dette skyldes feil i opplysninger fra kunde eller endring av antall og/eller varenummer ved bestillingstidspunktet.

For ordre under NOK 1.000,- påløper det et administrasjonsgebyr på NOK 500,-.

3. Betaling

Kunden skal betale for Tjenesten i henhold til faktura og Telenors alminnelige forretningsvilkår for bedrifter eller annen spesifikk avtalt bedriftsavtale.

Ethvert tilsagn eller løfte til kunde om rabatt, bonus eller annen fordel, er betinget av at kunde betaler rettidig ethvert beløp som kunde måtte skyldes Telenor. Ethvert tilsagn om rabatt, bonus eller lignende bortfaller ved forsinket betaling.

Dersom Telenor Norge i henhold til særskilt avtale har tilbudt kunde å avregne visse rabatter, f.eks. trade-in, som kunde har avtalt med produsent, har ikke kunde rett til under noen omstendighet å tilbakeholde eller motregne slike beløp i noe beløp som denne måtte være eller bli Telenor skyldig.

Levering på normale betalingsbetingelser forutsetter at fastsatt kredittgrense ikke er overskredet. Ved manglende betaling eller overskredet kredittgrense forbeholder Telenor seg retten til å stoppe videre leveranser. Kredittgrensen er gjenstand for løpende vurdering, og Telenor kan foreta regulering av kredittgrensen dersom det skjer vesentlige endringer i kundens økonomiske situasjon.

Egenproduserte tjenester faktureres forskuddsvis per kvartal. Produsentspesifikke tjenester faktureres

forskuddsvis for den forpliktelsesperioden kunden har valgt.

4. Levering, overgang av risiko

Risikoen for varene går over idet kunde (evt. den kunde har utpekt, f.eks. kundes kunde) mottar varene.

Ved transport som Telenor er ansvarlig for går risikoen for varene over til kunde ved kundes mottagelse på bestemmelsesstedet, og Telenor sørger for forsikring av varene under transporten.

Ved kundes avhentning av varene på Telenors lager, eller ved transport med kundens egen speditør, går risikoen over til kunde ved mottagelsen av varene på Telenors lager.

5. Leveringstid og forsinkelse

Enhver angivelse av leveringstiden er basert på produsentens ledetider og kan avvike.

Telenor har ved force majeure rett til å utsette levering.

I tilfelle av forsinkelse er kunde ikke berettiget til å heve kjøpet, med mindre forsinkelsen er vesentlig for kunde og dette kan dokumenteres.

I tilfelle av forsinkelse har kunde ikke krav på erstatning, med mindre forsinkelsen skyldes uaktsomme eller forsettlig forhold hos Telenor.

Bestemmelsen i pkt. 10.5. om ansvarsbegrensning gjelder tilsvarende i tilfelle av erstatning som følge av forsinkelse.

6. Vedlikehold

Nytt utstyr blir automatisk lagt på eksisterende vedlikeholdsavtale dersom ikke annet er avtalt. Dersom det ikke finnes en eksisterende vedlikeholdsavtale, kan dette opprettes på ønsket SLA-nivå. Vedlikeholdsavtalen inneholder tjenester som beskrevet i bilag til disse vilkår. Vedlikeholdsavtaler fornyes automatisk for 12 måneder av gangen, dersom den ikke sies opp av en av partene innen 3 måneder før avtalens årlige hovedforfall.

Dersom Kunden ikke ønsker å opprette vedlikeholdsavtale med Telenor, gjelder produsentenes garantibestemmelser, jf 9.1. Etter endt garantiperiode kan kunden bestille serviceoppdrag på aktuelt utstyr fra Telenor. Arbeidet vil utføres innenfor normal arbeidstid, med responstid "best-effort" og faktureres etter medgått tid og materiell.

Dersom hardware-bytte inngår i vedlikeholdsavtalen, erstatter Telenor defekt enhet i henhold til avtalt SLA. Kunden er ansvarlig for å returnere defekt enhet til Telenor innen 10 dager fra feilmelding. Dersom defekt enhet ikke

returneres innen 10 dager, vil Telenor fakturere kunden for erstatningsutstyr til produsentens veiledende listepris, pluss 10 prosent i gebyr.

7. Konfigurasjon

På anmodning kan Telenor Norge tilby kunde konfigurasjons- og driftsyntelser etter gjeldende prisliste for konsulentbistand.

8. Garanti, ansvar og reklamasjon

Telenor er ansvarlig for feil, mangler eller annen svikt ved leveranse («mangel») i den utstrekning forholdet er omfattet av en garanti som Telenors produsent eller leverandør har avgitt overfor Telenor. Ansvaret forutsetter at den aktuelle produsent eller leverandør aksepterer at forholdet er omfattet av garantien og holder Telenor Norge fri for ethvert krav i anledning saken. Telenor Norge avgir ingen separat garanti og har intet ansvar utover hva som følger av første og andre punktum over, med mindre annet følger av ufravikelig lov. Kunde vil kunne få opplysninger om de respektive produsenters garantier ved henvendelse til Telenor.

Kunde er forpliktet til å undersøke varen straks ved mottagelsen, uansett hvordan varen er innpakket. Reklamasjoner skal fremsettes skriftlig og være Telenor i hende innen 5 dager fra kundes mottagelse av varen.

Så fremt varen er beheftet med en mangel som ikke kunne konstateres ved ovennevnte foreskrevne undersøkelsen, er kunde forpliktet til å reklamere innen 5 dager fra mangelen ble eller burde vært oppdaget.

Har kunde ikke innen 30 dager etter levering meddelt Telenor at han vil påberope seg en mangel, kan han ikke senere gjøre mangelen gjeldende overfor Telenor, med mindre Telenor skriftlig har påtatt seg å innstå for varen i lengre tid eller har handlet svikaktig.

Kunde har ansvar for alle reklamasjoner fra sine kunder og kan på vegne av sine kunder reklamere overfor Telenor etter bestemmelsene i disse vilkår for INS.

9. Krav ved mangler

I tilfelle av rettidig reklamasjon er kunde forpliktet til, etter anmodning fra Telenor, å returnere varen til Telenor iht. gjeldende rutiner for returhåndtering, slik at Telenor kan undersøke grunnlaget for reklamasjonen. Kunde har intet krav dersom Telenor ved sin undersøkelse finner at reklamasjonen gjelder forhold som ikke er omfattet av noen garanti, jf. pkt. 8, eller som skyldes forhold på kundens side, herunder feil installasjon, behandling, vedlikehold eller oppbevaring.

I tilfelle av rettidig og berettiget reklamasjon har Telenor plikt til å avhjelpe mangelen så raskt som mulig. Avhjelp kan bl.a. skje ved utskiftning eller reparasjon av deler som er beheftet med feil, eller ved omlevering. Avhjelp kan medføre tap av data. Kunde må selv besørge nødvendige sikkerhetskopier m.v.

Kunde kan ikke gjøre misligholdsbeføyelser gjeldende overfor Telenor, herunder heve kjøpet, kreve prisavslag eller erstatning, såfremt Telenor tilbyr avhjelp i overensstemmelse med andre ledd.

Kunde har for øvrig kun krav på erstatning såfremt mangelen skyldes forsømmelse hos Telenor.

Telenor er i intet tilfelle erstatningsansvarlig for indirekte tap, følgeskader, driftstap, avsnvning, tapt fortjeneste eller skade på person eller ting som følge av kontraktsbrudd. Telenor er heller ikke ansvarlig for tap eller ødeleggelse av data eller forgesves omkostninger knyttet til utarbeidelse av tapte eller forvanskede data. Telenors samlede erstatningsansvar er under enhver omstendighet begrenset til den avtalte kjøpesum for det produktet mangelen knytter seg til.

Telenor står ikke ansvarlig for at de leverte produkter vil fungere feilfritt eller uten driftsstopp, eller at alle feil kan eller vil bli rettet.

10. Produktansvar

Hvis det solgte produktet volder skade og dette skyldes at det ikke gir den sikkerhet som en bruker eller allmennheten med rimelighet kunne vente, er Telenor erstatningsansvarlig i den utstrekning slikt ansvar følger av produktansvarsloven.

Telenor er ikke ansvarlig for skader på fast eiendom eller løsøre, med mindre annet følger av ufravikelige regler.

I tilfelle kunde måtte reise berettiget krav som følge av person- eller utstyrsskade overfor Telenor, enten dette skyldes skade hos kunde eller skade oppstått som følge av at kunde er blitt møtt med krav om produktansvar fra tredjemann, gjelder bestemmelsen i pkt. 9, femte ledd, siste punktum, tilsvarende i den utstrekning ikke annet følger av ufravikelig lovgivning.

I tilfelle Telenor måtte bli pålagt produktansvar overfor tredjemann, herunder kundens ansatte, gjelder reglene i dette punkt 10, første til tredje ledd, tilsvarende. Kunde er forpliktet til å holde Telenor skadesløs i samme omfang, som Telenors ansvar er begrenset overfor kunde.

Hvis kunde skulle bli møtt med krav fra tredjemann om produktansvar i anledning av produkter levert fra Telenor, er kunde forpliktet til straks å gi Telenor skriftlig meddelelse om dette, samt løpende holde Telenor underrettet om sakens forløp. Kunde er herunder blant annet forpliktet til å gi Telenor kopi av alle relevante dokumenter vedrørende saken. Kunden skal til enhver tid gi Telenor, eller den Telenor utpeker, anledning til å lede forhandlingene med tredjemann. Om kunde ikke overholder denne bestemmelsen, taper kunde ethvert krav mot Telenor i anledning saken.

Søksmål som springer ut av krav om produktansvar, kan av Telenor anlegges mot kunde ved samme domstol som behandler tredjemanns produktansvarssak mot Telenor.

11. Retur

Kunde har ikke generell returrett. Telenor Norge tar kun varer i retur etter forutgående skriftlig avtale, og såfremt retursendingen er:

- uskadet
- i ubrudd originalemballasje
- med angivelse av originalfakturaens nummer og dato
- samt autorisasjonsnummer for retursending (RMAAnr.).

Det finnes egne prosedyrer for retur av utstyr som er skadet eller som ikke fungerer ved levering ("Dead on arrival"). I slike tilfeller skal Kunden umiddelbart ta kontakt med Telenors ServiceDesk på telefon 23 03 59 50.

Retur av utstyr som er feilbestilt e.l. kan kun gjøres etter skriftlig samtykke fra Telenor.

Telenor forbeholder seg retten til ved kreditering å gjøre fradrag av et returagebyr på 15 % av fakturaverdien, minimum NOK 400,-.

12. Eiendomsforbehold

Telenor har salgspant i utstyr inntil det er betalt, jf. panteloven §§ 3-14 flg. Utstyr som er overlevert kunde til demonstrasjonsformål, utlån og lignende vil bli fakturert dersom dette utstyret ikke er levert tilbake innen avtalt tid.

13. Kataloger, beskrivelser m.v.

Enhver opplysning i katalog, beskrivelse, annonse eller annet fra Telenor eller en av selskapets forretningsforbindelser angående vekt, dimensjoner, kapasitet, tekniske data eller annet er å betrakte som orienterende. Slike opplysninger er kun forpliktende i det omfang det uttrykkelig er skrevet i tilbud og/eller ordrebekreftelse.

Spesifikke krav fra kunde er kun bindende i den utstrekning de er skriftlig bekreftet av Telenor.

14. Kundens økonomiske situasjon

Om kunde ikke overholder betalingsforpliktelser vedrørende tidligere leveranser, eller om kundes økonomiske forhold etter Telenor Norges oppfatning ikke berettiger de fastsatte betalings- eller kredittbetingelser, har Telenor Norge rett til å heve inngåtte avtaler med mindre kunde straks etter å være anmodet om dette, betaler for alle tidligere leverte varer, samt foretar forskuddsbetaling for ennå ikke effektuerte ordre.

For å få eller opprettholde kundestatus hos Telenor, må kundes økonomiske situasjon tilfredsstillende Telenors kredittforsikringssselskaps krav til kredittverdighet.

15. Patent, opphavsrett og lisensrettigheter

Telenors salg av deler, komponenter og/eller materialer gir ikke kunde eller dennes kunde rett til lisens vedrørende noen patent eller enerett, som vedrører noen kombinasjon, maskin eller prosess, i hvilken de solgte deler, komponenter og/eller materialer anvendes eller måtte anvendes.

Såfremt det overfor kunde reises krav med henvisning til at produkter som er levert av Telenor innebærer en direkte krenkelse av et norsk patent og/eller opphavsrett, påtar Telenor seg å holde kunde skadesløs for ethvert erstatningskrav, som denne måtte bli pålagt i henhold til dom eller rettsforlik.

Ethvert krav mot Telenor som følge av krenkelse av patent og/eller opphavsrett forutsetter at følgende betingelser er oppfylt:

- Kunde skal straks gi Telenor Norge skriftlig underretning om saken på det tidspunkt tredjemann første gang måtte reise krav om krenkelse overfor kunde, og
- Kunde tillater at rettssak om krenkelsen føres av en advokat utpekt av Telenor og skjer under Telenors kontroll, slik at alle forhandlinger om sakens avgjørelse og/eller forlik, besluttes av Telenor på kundens vegne.

Telenor er ikke ansvarlig for handlinger som finner sted etter at kunde har fått, eller burde ha fått, kjennskap til den mulige krenkelse, med mindre Telenor uttrykkelig og skriftlig har gitt samtykke til en sådan fortsatt krenkelse.

Kundes krav mot Telenor i tilfelle av krenkelse av et patent og/eller opphavsrett bortfaller såfremt:

- Kunde ikke overholder betingelsene fastsatt i dette pkt. 15, eller
- Telenor etter eget valg og på egen bekostning tilbyr å skaffe kunde rett til fortsatt anvendelse av

de leverte produkter eller skifter produktene, slik at disse kan anvendes uten at dette medfører en krenkelse.

Bestemmelsen i pkt. 9 femte ledd gjelder tilsvarende i forhold til kundes krav mot Telenor som følge av patent- og/eller opphavsrettskrenkelse. I tillegg kan ikke kundes krav mot Telenor overstige de aktuelle leverte produkters nedskrevne verdi på det tidspunkt kravet første gang fremsettes overfor Telenor.

16. Informasjon til kundens kunde

Kunde forplikter seg til å informere sine kunder om de vilkår i denne avtalen som får eller vil kunne få betydning for deres kjøp av, anvendelse av eller disposisjon over produktet, herunder patent og opphavsrettigheter, eventuelle garantier gitt av produsent og at kunde, ikke Telenor, behandler kunders reklamasjoner, se bl.a. pkt. 8 første ledd om garantibestemmelser og pkt. 8 femte ledd om reklamasjoner.

Bruken av produktene kan være underlagt restriksjoner med hensyn til anvendelse i f.eks. kjernekraftanlegg og lignende. Ved kjøp til slik bruk er kunde forpliktet til å innhente nærmere opplysninger fra Telenor.

17. Eksport og videresalg

Telenor tar forbehold om at solgte produkter kan være omfattet av eksportforbud med den virkning at kunde vil ilegges straff og erstatningsplikt ved videresalg. Videresalg skjer på kundes egen risiko og uten ansvar av noen art for Telenor.

Kunde anerkjenner og samtykker til at varer, programvare, og teknologi underlagt denne avtalen er underordnet eksportreguleringer som følger av lover og forskrifter i USA og EU, samt nasjonal (norsk) lovgivning. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, Export Administration Regulations ("EAR"), og sanksjoner fra U.S. Department of Treasury, Office of Foreign Asset Controls. Kunde må etterkomme alle de nevnte lover og forskrifter.

Kunde må ikke, uten forhåndsinnvilget tillatelse fra rette myndighet, eksportere, reeksportere eller overføre noen varer, programvare, eller teknologi underlagt denne avtalen, enten direkte eller indirekte, til noe land underordnet en av USA sine handelsembargo eller til noen innbygger eller borger i et slikt land, eller til personer eller instans listet opp på "Entity List" eller "Denied Persons List" håndhevet av U.S. Department of Commerce eller listen over "Specifically Designated Nationals and Blocked Persons" håndhevet av U.S. Department of Treasury eller noen annen lignende europeisk eller lokal regulering.

I tillegg kan ingen varer, programvare, eller teknologi underlagt denne avtalen eksporteres, reeksporteres, eller overføres til en sluttbruker som deltar i aktiviteter relatert til masseødeleggelses våpen. Slike aktiviteter inkluderer, men er ikke begrenset til, aktivitet relatert til:

- design, utvikling, produksjon, eller bruk av kjernefysisk materiale, kjernefysiske innretninger eller kjernefysiske våpen;
- design, utvikling, produksjon, eller bruk av rakettvåpen eller støtte til rakettprosjekter;
- design, utvikling, produksjon, eller bruk av kjemiske eller biologiske våpen.

Telenor fraskriver seg ethvert ansvar i forbindelse med kundes eksport eller annen disposisjon av produkter levert av Telenor.

18. Delvis ugyldighet

Såfremt en eller flere av bestemmelsene i disse vilkår kjennes ugyldige, ulovlige eller ugjennomførlige, skal ingen av de øvrige bestemmelsers gyldighet, lovlighet og gjennomførlighet påvirkes eller forringes av dette.

19. Fravikelse

Disse vilkår kan ikke fravikes uten uttrykkelig skriftlig avtale partene imellom som spesifiserer eventuelle avvik.