

## AFTALE OM PRODUKTER OG SERVICEYDELSER

Kiona Holding AS, Reg. No. 983190510, Leirfossvegen 27, N-7038 Trondheim, Norge, ("Kiona") er ejeren, udvikleren og udbyderen af produktet og dermed tilknyttede serviceydelser i denne aftale.

Kiona og kunden benævnes samlet "**parterne**" og hver for sig en "**part**".

Hvis denne aftale eller et andet dokument oversættes til et andet sprog end engelsk, og hvis den oversatte version er forskellig fra den engelske, har den engelske version forrang.

### 1 BAGGRUND

- 1.1 Kiona benytter sine datterselskaber ("**serviceleverandøren**") til at markedsføre, sælge, installere og supportere produktet til kunder på forskellige markeder.
- 1.2 Kunden har ved afgivelse af ordre på produkter og serviceydelser indgået bindende aftale med Kiona og accepteret Kionas generelle vilkår og betingelser, som er vedlagt.
- 1.3 Produktet består af følgende:
  - a) infrastruktur (hardware, kommunikationsservice og installation) leveres af tjenesteudbyderen i henhold til aftalen ("**infrastrukturen**"), og
  - b) cloudtjenesten og softwaren Kiona Edge, der leveres som Software-as-a-Service ("**Kiona Edge**").
- 1.4 Formålet med denne aftale vedrørende produkter og serviceydelser er at definere parternes overordnede kontraktforhold, der er forbundet med produktet, som angivet nedenfor.
- 1.5 Kiona og kunden har nu under hensyntagen til ovenstående aftalt levering og installation af produktet samt abonnement på Kiona Edge på de vilkår og betingelser, der fremgår af tilbud og indkøbsordre og i overensstemmelse med de heri anførte vilkår og betingelser.

### 2 PROCEDURE

- 2.1 Ved at afgive ordre på Kionas produkter og services træder hver aftale, der er markeret i afsnit 3.1, i kraft i overensstemmelse med vilkår og betingelser i dette bilag. Medmindre andet er anført, gælder de heri angivne vilkår og betingelser i afsnit 49 fuldt ud for hver af de kontraktlige dokumenter, der udgør denne aftale.
- 2.2 De første ordrer underskrives af parterne pr. relevant leveringsdel.
- 2.3 Eventuel tillægsordre er baseret på relevant delservice i henhold til bilag 1-2. Der underskrives en ny ordre separat for hver serviceydelse, som kunden køber i henhold til denne aftale om produkter og serviceydelser, hvilket betyder, at betingelserne heri skal gælde for en sådan yderligere ordre.

### **3 AFTALEDOKUMENTER OG RANGORDEN**

3.1 Følgende kontraktlige dokumenter er gældende mellem parterne og udgør hele aftalen ("**aftalen**") mellem parterne med hensyn til produktet og træder i stedet for eventuelle igangværende aftaler mellem parterne samt har forrang for enhver korrespondance eller ethvert dokument, der er udstedt af parterne eller underforstået ved lov, handelssædvane, praksis eller handlemåde.

1. Tilbud og indkøbsordre
2. AFTALE OM PRODUKTER OG SERVICEYDELSER
3. GTC Hardware, tillæg 1
4. GTC Kiona Edge, tillæg 2

3.2 I tilfælde af uoverensstemmelse eller konflikt mellem kontrakt dokumenterne skal denne aftale vedrørende produkter og serviceydelser have forrang og derefter de ovenfor anførte kontrakt dokumenter og eventuelle underbilag til den relevante service i numerisk rækkefølge, medmindre omstændighederne kræver andet i dette tilfælde.

### **4 TILDELING**

Kunden må ikke uden Kionas forudgående skriftlige samtykke tildele eller overdrage dele af sine rettigheder eller forpligtelser i henhold til aftalen. Kiona har ret til at tildele eller overdrage en del af sine rettigheder eller forpligtelser i henhold til aftalen.

### **5 FORTROLIGHED**

5.1 I Aftalens løbetid og i en periode på 5 år derefter forpligter den modtagende part sig til ikke at videregive eller offentliggøre nogen form for oplysninger (uanset om det sker mundtligt, skriftligt, elektronisk eller på anden måde), uden den oplysende parts forudgående skriftlige samtykke, vedrørende den oplysende parts virksomhed, som kan anses for at være en forretningshemmelighed eller en erhvervsmæssig hemmelighed, eller på anden måde anvende sådanne oplysninger til andre formål end til den modtagende parts opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til denne aftale. Oplysninger, som den oplysende part til enhver tid har erklæret for fortrolige, betragtes som forretningshemmeligheder eller underlagt tavshedspligt.

5.2 Denne fortrolighedsforpligtelse finder ikke anvendelse på oplysninger, som den modtagende part kan bevise at være blevet bekendt med på anden måde end via denne aftale, eller som er offentligt kendt. Denne fortrolighedsforpligtelse gælder heller ikke, når den modtagende part er forpligtet til at videregive oplysninger i overensstemmelse med love, forordninger, aktiemarkedsregulering eller beslutning fra statslige myndigheder.

## **6 FORCE MAJEURE**

- 6.1 En part fritages for ansvar for manglende opfyldelse af en forpligtelse i henhold til denne aftale på grund af forhold, der ligger uden for partens kontrol. Forhold, der udløser en sådan fritagelse, er krig eller lignende handlinger, restriktioner fra offentlige myndigheders side, brand, strejke, blokering, forbud, fejl eller andre lignende hændelser, forudsat at den berørte part straks giver skriftlig meddelelse til den anden part om en sådan hændelse ("**force majeure-hændelse**").
- 6.2 Hvis opfyldelsen af væsentlige dele af aftalen forhindres i mere end tre måneder som følge af en force majeure-hændelse, er den anden part berettiget til at opsige aftalen med øjeblikkelig virkning. Ingen af parterne er ansvarlige over for den anden part som følge af aftalens ophør på grund af en force majeure-hændelse.

## **7 MEDDELELSER**

- 7.1 Enhver meddelelse, der er nødvendig i henhold til aftalen, skal være skriftlig, eller hvis en part i modsat fald finder bekræftelse af den anden parts modtagelse nødvendig, sendes til parternes adresser, som angivet på indkøbsordren.
- 7.2 Meddelelse anses for modtaget af en part: (i) hvis den er leveret med kurer: ved levering, (ii) hvis den er sendt med anbefalet brev: to arbejdsdage efter afsendelse og (iii) hvis den er sendt med e-mail: på tidspunktet for fremsendelsen, hvis modtagelse er bekræftet af den modtagende part, eller hvis den afsendende part også har sendt meddelelsen med anbefalet brev samme dag.
- 7.3 Skriftlig bekræftelse af, at en meddelelse er blevet leveret med kurer eller sendt med anbefalet brev, skal udgøre et bevis for modtagelse. Enhver adresseændring skal meddeles den anden part som foreskrevet i dette punkt 7.

## **8 PERIODE**

- 8.1 Aftalen træder i kraft, når der er afgivet en underskrevet indkøbsordre, og forbliver i kraft i en periode på tre (3) år. Hvis der ikke er afgivet et skriftligt opsigelsesvarsel senest (3) måneder før kontraktens slutdato, forlænges aftalens løbetid automatisk med yderligere tre (3) år, indtil den opsiges af en af parterne - med den deri anførte opsigelsesvarsel – med virkning ved udløbet af den aktuelle forlængelsesperiode.
- 8.2 Serviceleverandøren kan opsige denne aftale af årsager (i) med 30 dages skriftligt varsel om kundens væsentlige misligholdelse, hvis en sådan misligholdelse fortsat ikke er afhjulpet ved udløbet af en sådan periode, eller (ii) hvis kunden går konkurs eller anden procedure vedrørende insolvens, konkursbehandling, likvidation eller overdragelse til kreditorer.

## **9 LOVVALG OG TVISTER**

- 9.1 Aftalen er underlagt gældende lovgivning i Danmark.
- 9.2 Enhver tvist eller ethvert krav, der måtte opstå som følge af eller i forbindelse med denne kontrakt, eller overtrædelse, ophævelse eller ugyldighed heraf, skal afgøres ved voldgift i overensstemmelse med gældende regler for behandling af sager Voldgiftsinstituttet i Danmark (Copenhagen Arbitration). Voldgiftsrettens hjemsted er København. Det sprog, der skal anvendes i voldgiftssagen, skal være engelsk (medmindre andet beslattes af parterne).
- 9.3 Parterne forpligter sig til uden tidsbegrænsning ikke at videregive eksistensen og indholdet af en tildeling, der udspringer af eller i forbindelse med denne kontrakt, eller til at videregive oplysninger om forhandlinger, voldgiftssager eller mægling, der udspringer af eller i forbindelse med denne kontrakt. Ovennævnte bestemmelser finder anvendelse, medmindre andet er fastsat i loven, andre bestemmelser, afgørelser truffet af en myndighed, børsregler eller god praksis på aktiemarkedet, eller hvis det er nødvendigt for gennemførelsen af en tildeling.

## **10 ÆNDRING AF BETINGELSERNE**

Betingelserne i denne aftale kan til enhver tid ændres af produktejeren i aftalens løbetid. Hvis produktejeren foretager ændringer, opslår produktejeren den reviderede aftale på [www.kiona.com](http://www.kiona.com). Eventuelle væsentlige ændringer til denne aftale samt eventuelle prisjusteringer i henhold til afsnit 11.2 i bilag 2 meddeles kunden via e-mail senest tredive (30) dage før ikrafttrædelsen heraf. Sådanne væsentlige ændringer anses under alle omstændigheder for at træde i kraft tredive (30) dage efter kundens modtagelse af den underrettende e-mail.

---

## **TILLÆG 1 GTC-HARDWARE**

### **1 GENERELT**

Disse generelle betingelser for hardware (**GTC-hardwaren**) gælder i sin helhed for alle leverancer af hardware leveret af Kiona til kunden, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt skriftligt mellem parterne.

### **2 PRODUKTINFORMATION**

Produktinformation og information i tilbud, indkøbsordrer og prislister er kun bindende i det omfang, der udtrykkeligt henvises til dem i aftalen.

### **3 LEVERING**

3.1 Er der aftalt en leveringsklausul, skal denne fortolkes i overensstemmelse med gældende INCOTERMS. Hvis der ikke er aftalt en leveringsklausul, skal leverancen være "ex works" (EXW, Kionas produktionsfaciliteter, Incoterms 2010). Hardwaren anses for leveret, og risikoen videregives i henhold til de gældende forretningsbetingelser.

3.2 Al installation af hardware skal udføres af godkendte installatører og i overensstemmelse med de retningslinjer, som Kiona til enhver tid har givet kunden.

### **4 LEVERINGSTID, FORSINKELSE OSV.**

4.1 Kiona skal, såfremt Kiona konstaterer, at denne ikke kan levere til tiden, eller såfremt forsinkelsen viser sig sandsynlig, straks meddele dette til kunden og angive årsagen til forsinkelsen samt så vidt muligt det tidspunkt, hvor det skønnes, at leveringen kan finde sted.

4.2 Såfremt leverancen er forsinket på grund af forhold, der udgør grund til fritagelse i henhold til GTC Hardware, eller på grund af forhold, som kunden er ansvarlig for, forlænges leveringstiden i rimeligt omfang i forhold til den enkelte sags omstændigheder. Det samme gælder, hvis forsinkelsen er indtruffet på grund af forsinkelse eller fejl i en underleverandørs leverance, brand, ulykke, strømsvigt eller anden hændelse, der opstår uventet for Kiona, selv om forholdet ikke skal betragtes som force majeure.

4.3 Hvis aftalen omfatter successive leverancer, betragtes hver leverance som en selvstændig transaktion. I tilfælde af forsinkelse af en delleverance kan kunden således ikke hæve aftalen eller fremsætte andre krav vedrørende andre delleverancer.

4.4 Hvis Kiona finder eller kan forudse, at man vil have en utilstrækkelig mængde hardware til rådighed til opfyldelse af sine leveringsforpligtelser, og dette skyldes en omstændighed nævnt

ovenfor under dette punkt 4, har Kiona ret til at foretage en rimelig distribution af tilgængelig hardware til sine kunder efter at have overvejet egne og associerede virksomheders behov.

- 4.5 Såfremt en leverance er forsinket (idet den udvidede leveringstid i givet fald anses for at være i overensstemmelse med punkt 4.2 ovenfor), og dette ikke skyldes forhold, som kunden er ansvarlig for, er kunden berettiget til at hæve købet for så vidt angår den del, der er forsinket, såfremt forsinkelsen er af væsentlig betydning for kunden, og Kiona er eller burde have været bevidst om det. Såfremt Kiona ikke leverer hardwaren rettidigt, kan kunden skriftligt kræve levering inden for en rimelig sidste frist, der ikke må være kortere end én (1) uge. Såfremt Kiona ikke leverer inden for denne sidste frist, og dette ikke skyldes forhold, som kunden er ansvarlig for, kan kunden ved skriftlig meddelelse til Kiona hæve leverancen for den del af hardwaren, som ikke kan tages i brug på grund af forsinkelsen.
- 4.6 Hæver kunden købet, er kunden berettiget til erstatning for skaden, medmindre Kiona kan påvise, at forsinkelsen skyldes forhold, der ligger uden for Kionas kontrol, og som Kiona ikke med rimelighed kunne have undgået eller løst. Det samlede erstatningsbeløb må under ingen omstændigheder overstige 10 % af den aftalte pris for den del af leverancen, der er annulleret.
- 4.7 Bortset fra den fortrydelsesret, der er angivet i afsnit 4.5 ovenfor, og den begrænsede ret til erstatning for skader, der er fastsat i dette afsnit 4, er alle andre krav vedrørende Kionas forsinkelse undtaget. Denne begrænsning af Kionas ansvar gælder dog ikke, såfremt Kiona har gjort sig skyldig i grov uagtsomhed.
- 4.8 Konstaterer kunden, at det ikke vil være muligt at få leveret hardwaren på den aftalte dato, eller hvis forsinkelsen forekommer sandsynlig, skal kunden straks skriftligt meddele Kiona dette med angivelse af årsagen til forsinkelsen og om muligt tidspunktet for, hvornår kunden vil være i stand til at modtage leverancen.
- 4.9 Såfremt kunden ikke accepterer levering på den aftalte dato, skal kunden dog erlægge et vederlag afhængigt af leverancen, som om den pågældende hardware var leveret. Kiona sørger for opbevaring af hardwaren for kundens regning og risiko. Såfremt kunden ønsker det, skal Kiona forsikre hardwaren for kundens regning.

## **5 BETALING, PRIS, MODTAGELSE AF HARDWARE OSV.**

- 5.1 Kiona fakturerer, medmindre andet er aftalt, når hardwaren leveres til kunden i henhold til afsnit 3 ovenfor. Fakturaer skal betales inden for tredive (30) dage efter datoen for udstedelsen af denne faktura.
- 5.2 Ethvert ubestridt beløb, der ikke betales ved forfald, vil blive pålagt Den Europæiske Centralbanks referencesats + 8 % årlig rente. Kunden refunderer også eventuelle omkostninger eller udgifter (herunder, men ikke begrænset til, rimelige advokathonorarer), som Kiona måtte pådrage sig for at opkræve et beløb, der ikke er betalt ved forfald. Kiona er også berettiget til at ophæve købet og tage hardwaren tilbage.

- 5.3 Elektroniske fakturaer og PDF-fakturaer, der sendes via e-mail, er gratis. For papirfakturaer debiterer Kiona et klimagebyr på 2,5 euro pr. faktura.
- 5.4 Alle priser er ekskl. moms.
- 5.5 Kunden skal sørge for, at hardwaren modtages på passende og sikker vis. Hvis hardwaren er eller mistænkes for at være fejlbehæftet, skal kunden - for at undgå følgetab – konsultere Kiona før aflæsning eller opbevaring. Såfremt kunden ikke rådfører sig med Kiona, før hardwaren er aflæsset eller opbevaret, og dette medfører tab for en af parterne, er kunden ansvarlig for et sådant tab.
- 5.6 Betaler kunden ikke den aftalte pris inden 2 uger fra forfaldstidspunktet, er Kiona berettiget til at hæve købet. Kiona er i så fald berettiget til erstatning for skader. Tilsvarende gælder, såfremt kunden ikke deltager i købet i et omfang, som med rimelighed kan forventes for at lade Kiona gennemføre salget, eller såfremt kunden ikke afhenter eller accepterer hardwaren.

## **6 GARANTI**

- 6.1 Kiona forpligter sig til straks at reparere alle sådanne fejl og mangler ved hardware, som kunden skriftligt har indberettet til Kiona i garantiperioden, og som skyldes materielle, konstruktions- eller fremstillingsfejl eller Kionas eller producentens anvisninger vedrørende brug, vedligeholdelse eller rengøring af hardwaren. Reparationen kan også udføres ved at forsyne kunden med erstatningsudstyr. Garantiperioden er to (2) år fra datoen for levering af hardwaren.
- 6.2 For at muliggøre reparation af fejlen skal kunden stille hardwaren til rådighed for Kiona i det tidsrum, der er nødvendigt inden for Kionas normale arbejdstid.
- 6.3 Garantien dækker ikke normal slitage på hardwaren eller reparation af en mangel eller fejl, der skyldes (a) eksterne faktorer, f.eks. uheld, udsving i el- eller klimaanlæg, skader forårsaget af torden, brand eller vand; b) misbrug af hardwaren eller forsømmelighed eller manglende overholdelse af brugervejledningen, vedligeholdelse eller rengøring af hardwaren; c) ændringer eller reparationer foretaget af kunden eller tredjepart (d) manglende overholdelse af arbejdsmiljøspecifikationerne for hardwaren (e) skade forårsaget af under leveringen, og (f) manglen skyldes, at forældet hardware ikke er blevet udskiftet i henhold til Kionas anbefalinger.
- 6.4 Såfremt det konstateres, at den af kunden indrapporterede mangel eller fejl ikke er omfattet af garantien, er Kiona berettiget til at opkræve et gebyr på 100 euro pr. time for diagnosticering og lokalisering af manglen, ligesom Kiona er berettiget til at kræve betaling for sådanne aftalte rettelser af mangler eller fejl, som ikke er omfattet af garantien.
- 6.5 Kionas ansvar for fejl og mangler ved hardwaren er begrænset til opfyldelse af garantiforpligtelserne under dette punkt 7. Efter udløb af garantiperioden er Kionas ansvar for fejl og mangler ved hardwaren begrænset til de forpligtelser, der ellers fremgår heraf.

6.6 Kiona stiller ingen garanti for fejl eller mangler i forbindelse med tredjepartshardware, som kunden har leveret som en del af infrastrukturen. Hvis kunden rapporterer en fejl, og denne fejl vedrører tredjepartshardware, har serviceleverandøren ret til at fakturere omkostningerne til fejlfinding og analyse til 100 euro i timen.

## **7 ANSVAR FOR FEJL OG MANGLER, LEVERINGSKONTROL, REKLAMATION OSV.**

7.1 Kiona er ikke ansvarlig for mangler forårsaget af materiale modtaget fra kunden eller på grund af specifikationer fastsat af kunden. Kionas ansvar omfatter ikke mangler eller mangler, der skyldes forhold, der opstår efter, at risikoen er overgået til kunden. Kiona er ikke ansvarlig for fejl eller mangler, der viser sig mere end to (2) år efter leveringsdatoen.

7.2 Kunden kan ikke påberåbe sig fejl eller mangler ved hardwaren, medmindre kunden inden for de nedenfor anførte frister informerer Kiona om fejlen eller manglen.

7.3 Ved levering af hardware skal kunden straks kontrollere art, kvalitet og mængde og kontrollere, at eventuel emballage er ubeskadiget, og at eventuelle forseglinger er intakte. Konstaterede fejl eller mangler, eller som burde være konstateret ved levering af hardwaren, skal meddeles skriftligt til Kiona inden for en (1) uge efter levering. Hvis fejlen eller manglen kan antages at være opstået under transporten af hardwaren, skal både Kiona og speditøren straks underrettes herom.

7.4 I øvrigt skal en reklamation over fejl eller mangler meddeles Kiona skriftligt inden rimelig tid efter, at fejlen eller manglen er eller burde være opdaget eller på anden måde meddelt kunden ved reklamation fra en anden part, dog aldrig senere end inden for den i Punkt 7.1 ovenfor fastsatte frist. Kunden skal i varslet angive, hvordan fejlen eller manglen viser sig.

7.5 Har kunden ikke varslet inden for de ovenfor i dette Punkt 7 anførte frister, mister kunden retten til at gøre krav på manglen.

7.6 Kiona er efter modtagelse af fejlmelding berettiget til straks at tilrettelægge inspektion og analyse (nedenfor anførte inspektion) af leveret hardware. Hvis en sådan inspektion ikke kan gennemføres af den grund, at kunden ikke tillader, at denne foranstaltning træffes, anses hardwaren for at være af den kvalitet og mængde, der er angivet i aftalen. Efter at have modtaget skriftlig meddelelse har Kiona ret til, ved udskiftning af hardware, at afhjælpe enhver fejl, der skyldes mangelfuld produktion, med den hastighed, som de aktuelle omstændigheder tillader.

7.7 Kunden skal træffe de fornødne foranstaltninger til vedligeholdelse af den defekte hardware og er ansvarlig for alt arbejde eller alle omkostninger i forbindelse med udskiftningen.

7.8 Hvis Kiona ikke udskifter defekt eller mangelfuld hardware inden for den i pkt. 7.6 fastsatte frist, kan kunden kræve en reduktion af købesummen svarende til fejlbehæftet eller mangelfuld hardware eller skriftligt hæve købet.



Opsigelse kan kun finde sted, hvis manglen er væsentlig, misligholdelsen er grundlæggende, og Kiona vidste eller burde have vidst dette. Kunden er ved ophør berettiget til erstatning for skader, medmindre der foreligger et forhold nævnt i punkt 4.2 ovenfor, der hindrer levering af ikke-mangelfuld hardware. Erstatningen for skader kan under ingen omstændigheder udgøre mere end ti (10) procent af den aftalte pris for den hardware, som opsigelsen vedrører.

- 7.9 Kiona påtager sig intet yderligere ansvar for fejl eller mangler ud over det ovenfor anførte. Dette gælder for ethvert tab, som fejlen eller manglen måtte forårsage, herunder direkte og indirekte tab. Denne begrænsning af Kionas ansvar gælder dog ikke, såfremt Kiona har gjort sig skyldig i grov uagtsomhed.

## **8 SKADER PÅ EJENDOM FORÅRSAGET AF HARDWARE OSV.**

- 8.1 Kunden skal holde Kiona skadesløs i det omfang, Kiona pådrager sig ansvar overfor tredjemand for tab eller skader, som Kiona ikke er ansvarlig for overfor kunden i henhold til punkt 6-7.
- 8.2 Kiona er kun ansvarlig for, at hardwaren lever op til den aftalte specifikation og kvalitet og ikke fremsætter erklæringer om hardwarens egnethed til bestemte formål, medmindre andet er angivet heri.
- 8.3 Kiona er ikke ansvarlig over for kunden for tab, som hardwaren forårsager for kunden eller tredjemand. Kiona er således ikke ansvarlig for skader forårsaget af hardwaren:
- i. på fast ejendom eller løsøre, mens hardwaren er i kundens besiddelse, eller
  - ii. produkter produceret af kunden eller produkter, hvori kundens produkter indgår, eller for skader på fast ejendom eller løsøre forårsaget af disse produkter på grund af hardwaren.

## **9 IMMATERIELLE RETTIGHEDER**

- 9.1 Kiona har ikke efterprøvet en eventuel eksistens af tredjemands immaterielle rettigheder, som kan krænktes som følge af salg og/eller levering af hardwaren, og kan ikke holdes ansvarlig for tab eller skader i den henseende.
- 9.2 Salg af hardware må ikke, indirekte eller på anden måde, indebære nogen licens i henhold til nogen form for intellektuel ejendomsret vedrørende hardwarens sammensætning og/eller applikationer, og kunden påtager sig udtrykkeligt alle risici.
-

## TILLÆG 2 GTC KIONA EDGE (SAAS)

### 1 GENERELT

Disse generelle vilkår og betingelser for Cloud Service Kiona Edge ("**GTC Kiona Edge**") gælder i fuldt omfang for alle leverancer, der leveres af Kiona til kunden, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt skriftligt mellem parterne.

### 2 DEFINITIONER

2.1 I disse GTC Kiona Edge har følgende udtryk den betydning, der er angivet nedenfor.

**"Kundedata"**

betyder oplysninger, der tilhører kunden, og som indtastes og lagres i softwaren af kunden eller serviceleverandøren via servicen (herunder kundens persondata).

**"Kundepersonlige data"**

betyder alle kundedata, der er kvalificeret som personlige data i henhold til de til enhver tid gældende love om databeskyttelse.

**"Love om databeskyttelse"**

betyder enhver lov eller bestemmelse, der er gældende vedrørende behandling af kundens personoplysninger, herunder, men ikke begrænset til, den generelle databeskyttelsesforordning, anden EU-lovgivning om behandling af personoplysninger og til enhver tid givne beslutninger, råd, anbefalinger og udtalelser fra en tilsynsmyndighed med beføjelse til at føre tilsyn med behandlingen af personoplysninger i henhold til databeskyttelseslovgivningen.

**"GTC Kiona Edge"**

betyder disse generelle vilkår og betingelser for Cloud Service Kiona Edge.

**"Immaterielle rettigheder"**

betyder herunder, men ikke begrænset til, ethvert patent, registreret design, ophavsret, varemærke, forretningshemmeligheder og enhver anden intellektuel eller industriel ejendomsret samt retten til at ansøge om registrering af en af de nævnte rettigheder.

**"Produktejer"**

betyder Kiona Holding AS.

**"SaaS"**

betyder Software-as-a-Service, dvs. en softwarelicens- og leverancemodel, hvor softwaren er licenseret på abonnementsbasis og hostes centralt.

**“Service”**

betyder SaaS i forhold til den cloudbaserede software Kiona Edge, som serviceleverandøren vil give kunden adgang til i overensstemmelse med aftalen.

**“Serviceleverandør”**

Kionas datterselskab.

**“Software”**

betyder Kionas software (Kiona Edge og andre cloudtjenester leveret af Kiona i henhold til denne aftale).

**Startdato**

betyder, medmindre andet er aftalt, den dag, hvor leveringen af servicen påbegyndes. Startdatoen indtræffer, når serviceleverandøren har stillet de nødvendige autorisationsoplysninger og andre anvisninger til rådighed for kunden om adgang til servicen (der kræves således ikke en særlig accept fra kunden af startdatoen).

**“tredjepartssystemer”**

betyder enhver infrastruktur, hardware (inklusive, uden begrænsning, af sensorer), API'er, software og/ eller service (inklusive, uden begrænsning, telekommunikation eller internetadgang tjenester) som kunden har implementeret og bruger i forbindelse med tjenesterne eller uanset om det er godkendt af tjenesteudbyderen eller ej, bortset fra infrastruktur og softwaren.

**“Brugere”**

betyder de af kundens brugere, der af kunden er behørigt bemyndiget til at anvende servicen, og som af serviceleverandøren er blevet forsynet med brugeridentifikationer og adgangskoder.

**3 BRUGSRET**

- 3.1 Produktejeren eller en tredjepart, hvorfra produktejeren har erhvervet sin ret, ejer og bevarer alle rettigheder, adkomst og interesser, herunder alle immaterielle rettigheder, i og til softwaren og servicen. Intet i aftalen skal fortolkes som tildeling eller overdragelse, helt eller delvist, af sådanne rettigheder til kunden. Kundens rettigheder til servicen er strengt begrænset til retten til at anvende servicen i overensstemmelse med aftalens vilkår.
- 3.2 Såfremt kunden betaler de aftalte vederlag, indrømmes kunden en ikke-eksklusiv, uoverdragelig og ikke-underlivencerbar brugsret til aftalen i aftalens løbetid alene til kundens interne forretningsformål, som giver kunden ret til at tilgå servicen via telekommunikation og, via egnet kundesoftware (f.eks. emuleringssoftware eller browser), anvende servicen i overensstemmelse med aftalens vilkår.
- 3.3 Kunden er ikke berettiget til at anvende servicen ud over det brugsomfang, der er fastsat i aftalen, eller stille servicen til rådighed for tredjepart eller lade tredjepart benytte servicen. Tredjeparter (såsom kundens konsulenter og andre entreprenører) må kun bruge servicen med serviceleverandørens forudgående skriftlige samtykke (et sådant samtykke må ikke nægtes uden rimelig grund). Kunden anerkender behovet for et sådant samtykke og forpligter sig til at anmode om og modtage serviceleverandørens skriftlige samtykke til eventuel brug af

tredjepart.

- 3.4 Såfremt kunden ønsker at anvende servicen til andre formål end de formål, der er anført i aftalen og heri, eller at anvende andre ydelser end den, der er anført i aftalen, skal der indgås særskilt aftale herom mellem parterne.
- 3.5 Kunden tildeler hermed Kiona den fulde brugs- og dispositionsret - tidsubegrænset og uanset om aftalen er ophørt med at gælde, til de data/informationer, som servicen genererer, og som er knyttet til kunden.
- 3.6 Kionas fulde udnyttelse og rådighed skal således også forblive i perioden efter, at kunden er ophørt med at være kunde i Kiona. Kunden erkender, at Kiona varetager og behandler oplysningerne, fx med det formål at skabe værdiskabende services for kunderne, opnå statistik og til analyseformål. Kiona forpligter sig dog til ikke uden kundens samtykke at udlevere oplysninger afledt af kunden, medmindre de pågældende oplysninger forinden er uidentificerede. I tilfælde af overførsel af Kionas tjeneste har Kiona ubegrænset ret til at få en køber til at overtage oplysningerne.
- 3.7 Kiona ejer fuldt ud alle rensede data lagret på Kionas platform, med mindre der er andre aftaler med parter, hvorfra data er hentet.
- 3.8 Når kunden køber tillægstjenesten API Connect, dvs. når en kunde ønsker at hente sensordata fra Kionas løsning via Kionas API, opnår kunden brugs- og bortskaffelsesrettigheder over de data, der indsamles af sensorer i kundens ejendomme (medmindre aftaler med tredjeparts sensorudbydere forhindrer dette), såsom temperatur, luftfugtighed og målt udetemperatur. I dette tilfælde ejer Kiona samtidig fuld udnyttelses- og bortskaffelsesret som beskrevet i paragraf 3.5 til disse data for at kunne levere ydelsen.
- 3.9 Når der er berørte parter, som ikke har et direkte kundeforhold til Kiona, eksempelvis en kunde hos kunden eller en lejer i en af kunden ejet ejendom på lejemarkedet, er kunden ansvarlig for at sikre, at der foreligger en aftale mellem kunden og den berørte part, som sikrer, at Kiona har tilladelse til at installere følere i partens ejendomme/lejligheder, og at Kiona har fuld brugs- og bortskaffelsesret til indsamlede sensordata i henhold til punkt 3.5.
- 3.10 Kunden må ikke anvende indsamlede data fra Kionas platform til opbygning af konkurrerende løsninger, videregivelse eller salg af data til tredjeparter.
- 3.11 Når dataene har forladt Kionas platform som reguleret i punkt 3.8, er det op til kunden at tage det fulde ansvar for, at dataene håndteres i henhold til GDPR. Data på Kionas platform behandles i henhold til Kionas GDPR-politik.

## **4 SERVICELEVERANDØRENS FORPLIGTELSE OG ANSVAR**

- 4.1 Serviceleverandøren skal levere servicen til kunden fra startdatoen.
- 4.2 Serviceleverandøren er berettiget til at inddrage underleverandører i levering af servicen og andre forpligtelser ifølge denne aftale. Serviceleverandøren er fuldt ansvarlig over for kunden for, at denne underleverandør præsterer korrekt.

4.3 Serviceleverandøren skal tage sikkerhedskopier af kundedata.

## **5 KUNDENS FORPLIGTELSER OG ANSVAR**

5.1 Kunden skal:

(i) sikre adgang til kundens software (f.eks. emuleringssoftware eller browser), udstyr og korrekte telekommunikationstjenester i henhold til serviceleverandørens instruktioner og/eller efter behov for at få adgang til servicen,

(ii) sikre, at kundeoplysninger har det aftalte format og er virusfri og ikke på nogen anden måde kan skade eller påvirke softwaren eller servicen negativt;

(iii) følge serviceleverandørens anvisninger for brugen af servicen, og

(iv) bistå serviceleverandøren og i øvrigt foretage de nødvendige handlinger, som serviceleverandøren med rimelighed måtte have behov for for at opfylde sine forpligtelser i forhold til servicen.

5.2 Kunden skal sørge for, at det maksimale antal navngivne brugere af servicen ikke på noget tidspunkt overstiger antallet af navngivne brugere.

5.3 Kunden skal opbevare adgangstilladelser og andre instruktioner fra serviceleverandøren på sikker vis, beskyttet mod tredjepartsadgang. Sådanne oplysninger må kun distribueres til brugere.

5.4 Kunden forpligter sig til ikke at anvende eller tillade brug af servicen, herunder ved at uploade, sende e-mails, opslå, udgive eller på anden måde sende materiale til noget formål, der kan (i) krænke eller chikanere nogen person eller forårsage skade på nogen person eller ejendom, (ii) involvere offentliggørelse af noget materiale, der er usandt, nedværdigende, chikanerende eller uanstændigt, (iii) krænke privatlivets fred opfordre til snævertsynethed, racisme, had eller fortræd, (iv) udgøre uopfordrede masse-e-mails, "junkmail", "spam" eller kædebreve, (v) udgøre en krænkelse af immaterielle rettigheder eller andre ejendomsrettigheder, eller (vi) på anden måde overtræder gældende love eller bestemmelser.

5.5 Kunden er ansvarlig for alle aktiviteter, der finder sted under kundens brugernavne, passwords og konti eller som følge af brugers adgang til servicen. Kunden er eneansvarlig for nøjagtigheden, kvaliteten, integriteten, lovligheden, pålideligheden, hensigtsmæssigheden og ejerskabet af alle kundedata. Kunden må kun anvende servicen til juridiske formål og i overensstemmelse med aftalens vilkår. Kunden forpligter sig til at forsvare og skadesløsholde produktejeren for ethvert krav mod produktejeren, der måtte opstå som følge af en overtrædelse af kundens forpligtelser i henhold til afsnit 3 og 5.

## **6 INTERNETSERVICEUDBYDER**

Serviceleverandøren er under ingen omstændigheder og uanset, hvad der i øvrigt måtte fremgå af aftalen, ansvarlig over for kunden eller tredjepart for hændelige skader, hverkend indirekte eller følgeskader, herunder, men ikke begrænset til, driftstab, indtægtstab eller tab af goodwill, som følge af internetserviceudbyderens eventuelle fejl, der kan forårsage afbrydelser eller lignende forstyrrelser, der påvirker kundens adgang til servicen.

## **7 TREDJEPARTSYDELSER**

Serviceleverandørens levering af software kan være understøttet af tredjepartsydelse og dermed være underlagt de vilkår og betingelser, der gælder for brugen af sådanne tredjepartsydelse. Eventuelle vilkår og betingelser for brug af tredjepartsydelse til levering af software gælder også mellem serviceleverandøren og kunden som en del af denne aftale. Det er serviceleverandørens ansvar at informere kunden om de anvendte tredjepartsydelse, og alle vilkår og betingelser, der til enhver tid er gældende for sådanne tredjepartsydelse, skal stilles til rådighed for kunden.

## **8 TILSLUTNING AF SERVICEN**

- 8.1 Serviceleverandøren installerer den infrastruktur, der er nødvendig for at tilslutte servicen, i overensstemmelse med tilbud og indkøbsordre.
- 8.2 Kunden kan også benytte godkendt tredjepartsinfrastruktur (fx sensorer) som en del af den samlede løsning til tilslutning af servicen. Kunden er i så fald ansvarlig for at forsyne serviceleverandøren med de oplysninger, der er nødvendige for at kunne oprette forbindelse til hardwaren, samt for at give fuld adgang til tredjeparts-API-grænsefladen i aftalens løbetid.
- 8.3 Kunden har ikke tilladelse til at foretage ændringer i den hardware, der er nødvendig for levering af servicen.
- 8.4 Kunden skal give serviceleverandøren adgang til faciliteterne med henblik på installation og service af hardware og er indforstået med at betale for forbruget af eventuel elektricitet, der er nødvendig for at drive hardwaren.
- 8.5 Kiona udvikler løbende servicen med opdateringer og forbedringer. Nye optioner og funktioner, der ikke indgår i specifikationen ved aftalens indgåelse, er ikke automatisk inkluderet i servicevederlaget, men tilbydes som opgraderinger.

## **9 KUNDEDATA OG DATABESKYTTELSE**

- 9.1 Kunden eller en tredjepart, som kunden har sin rettighed fra, ejer og bevarer alle rettigheder, adkomster og interesser i og til kundedata. Produkterens rettigheder til kundedata vedrørende servicen fremgår af afsnit 3.

9.2 Efter kundens bestilling af Kionas produkter og services omfatter den service, der leveres af serviceleverandøren til kunden, ikke nogen behandling af personoplysninger. Hvis parterne på et senere tidspunkt i aftalens løbetid beslutter, at serviceudbyderen skal behandle personoplysninger på vegne af kunden som persondatabehandler, forpligter parterne sig til at indgå de relevante databehandlingsaftaler baseret på leverandørens skabelon, som er nødvendig for at sikre overholdelse af lovgivningen om databeskyttelse. I så fald er serviceleverandøren berettiget til at opkræve et rimeligt vederlag som kompensation for yderligere foranstaltninger og arbejde, der er påkrævet i forbindelse med og til udførelse af rollen som databehandler for kunden.

9.3 For så vidt angår servicen indsamler og behandler Kiona personoplysninger fra kunden i form af navn, adresse, e-mailadresse og telefonnumre.

9.4 Kiona behandler kundens personoplysninger med henblik på:

1. levering af services
2. kommunikation med kunden
3. udarbejdelse af statistikker
4. udførelse af analyser
5. direct marketing.

Retsgrundlaget for behandling som anført i punkt 1 og 2 er, at Kiona skal kunne opfylde den aftale, Kiona har indgået med kunden. Retsgrundlaget for behandling som anført i punkterne 3 - 5 er, at behandling er nødvendig med henblik på opfyldelse af Kionas legitime interesser, fx at kunne kontakte kunden med oplysninger eller materiale om Kionas varer og ydelser, der kan være af interesse for kunden, udvikle Kionas virksomhed og udarbejde prognoser. Kiona mener, at disse legitime interesser udnytter den krænkelse af privatlivets fred, som kunden udsættes for som følge af behandlingen. Denne vurdering er foretaget under hensyntagen til, at Kiona mener, at behandlingen er til gavn for kunden.

9.5 Kiona sletter (eller anonymiserer) kundens personoplysninger, når oplysningerne ikke længere er nødvendige for at opfylde formålet med behandlingen. De personoplysninger, der behandles med henblik på direkte markedsføring, opbevares i op til tre år efter, at aftalen med kunden er udløbet.

9.6 Kiona deler kundens personoplysninger med: virksomheder i Kiona-koncernen, underleverandører, samarbejdspartnere og myndigheder.

9.7 Den virksomhed i Kiona-koncernen, der underskriver aftalen med kunden, er den dataansvarlige for behandlingen.

9.8 En kunde, der er en fysisk person, eller en fysisk person, der er ansat hos kunden, er berettiget til at anmode om en kopi af alle personoplysninger, som Kiona behandler om ham/hende, og er også berettiget til at modtage personoplysningerne i et struktureret, almindeligt kendt og maskinlæsbart format med det formål at overføre disse personoplysninger til en anden

dataansvarlig (kendt som dataportabilitet). Denne person er også berettiget til at anmode om rettelse eller

sletning af personoplysninger og anmode om begrænsning af den behandling af personoplysninger, der vedrører kunden. Hvis en kunde, der er en fysisk person, eller en fysisk person, der er ansat af kunden, mener, at Kiona behandler personoplysninger ukorrekt, har vedkommende ret til at indgive en klage til Datatilsynet (de danske datatilsynsmyndighed).

## **10 SUSPENDING AF SERVICEN**

Serviceleverandøren kan midlertidigt suspendere kundens adgangskoder, konti og adgang til eller brug af servicen, hvis kunden eller brugere overtræder en bestemmelse i aftalen, eller hvis serviceleverandøren efter dennes rimelige skøn er i fare for at stå over for en betydelig trussel mod sikkerheden eller funktionaliteten. Serviceleverandøren giver forudgående meddelelse til kunden om en sådan suspension.

## **11 VEDERLAG OG BETALING**

11.1 Vederlag for servicen samt betalingsbetingelserne er angivet i tilbuddet og indkøbsordren.

11.2 Serviceleverandøren har ret til at justere den årlige pris for servicen i overensstemmelse med udviklingen i forbrugerprisindekset.

11.3 Servicen betales årligt forud, medmindre andet er aftalt. Fakturaer skal betales inden for tredive (30) dage efter udstedelsesdatoen.

11.4 Ethvert ubestridt beløb, der ikke er betalt ved forfald, vil blive omfattet af Den Europæiske Centralbanks referencesats + 8 % årlig rente. Kunden vil også refundere eventuelle omkostninger eller udgifter (herunder, men ikke begrænset til, rimelige advokathonorarer), som Kiona måtte pådrage sig for at opkræve et beløb, der ikke er betalt ved forfald.

11.5 Elektroniske fakturaer og PDF-fakturaer, der sendes via e-mail, er gratis. For papirfakturaer debiterer Kiona et klimagebyr på 2,50 euro pr. faktura.

11.6 Alle priser er ekskl. moms.

## **12 OVERTRÆDELSE AF IMMATERIELLE RETTIGHEDER**

12.1 Serviceleverandøren påtager sig at holde kunden skadesløs for og imod ethvert ansvar over for tredjepart som følge af et krav om, at kundens brug af servicen krænker tredjeparts immaterielle rettigheder. Serviceleverandørens forpligtelser til at yde godtgørelse i henhold til dette afsnit 12 gælder kun, hvis servicen er blevet anvendt i overensstemmelse med aftalens vilkår og betingelser.



- 12.2 Serviceleverandørens forpligtelser til at yde erstatning i henhold til dette afsnit 12 gælder kun, forudsat kunden straks giver serviceleverandøren skriftlig meddelelse om den påståede fordring, og serviceleverandøren gives eneret til at afgøre forsvaret mod en sådan handling, at kunden handler i overensstemmelse med serviceleverandørens instruktioner, og at kunden yder serviceleverandøren enhver assistance, som serviceleverandøren med rimelighed anmoder om.
- 12.3 Hvis det konstateres, at servicen krænker tredjeparts immaterielle rettigheder, skal serviceleverandøren efter eget skøn:
- (i) skaffe kunden ret til fortsat at anvende servicen
  - (ii) ændre servicen til at blive ikke-krænkende eller
  - (iii) udskifte serviceydelsen med en tilsvarende, ikke-krænkende service.
- 12.4 Serviceleverandøren kan, hvis denne finder det nødvendigt, vedtage de foranstaltninger, der er fastsat i afsnit 12.3, også i forbindelse med formodede overtrædelser.
- 12.5 Dette afsnit 12 beskriver serviceleverandørens samlede ansvar og kundens eneste og eksklusive retsmiddel ved krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder.

### **13 KUNDEREFERENCE**

Serviceleverandøren og dennes eventuelle tilknyttede virksomheder er berettiget til at benytte kundens navn og andre offentlige oplysninger om kunden samt basale fakta om det arbejde, der er udført for kunden som reference i forbindelse med markedsføring og salg af serviceleverandørens og eventuelle tilknyttede virksomheders produkter og serviceydelser hos serviceleverandøren.

### **14 AFTALENS OPHØR**

Ved aftalens udløb må kunden ikke længere tilgå eller anvende servicen. Serviceleverandøren stiller dog på kundens anmodning og i en periode på op til 60 dage efter aftalens udløb kundedata til rådighed for kunden med henblik på dennes hjemtagning. Ved afslutningen af en periode på 60 dage, og bortset fra hvad der måtte være påkrævet ved lov, sletter eller gør serviceleverandøren eventuelle kundedata, der forbliver i Servicemiljøet, utilgængelige.

### **15 ANSVARSBEGRÆNSNING**

- 15.1 Serviceleverandørens ansvar i henhold til aftalen, uanset om det skyldes kontrakt, erstatningsret (herunder uagtsomhed) eller andet, der er forbundet med eller følger af serviceleverandørens levering af en service, må under ingen omstændigheder overstige 25 % af det beløb, serviceleverandøren har faktureret for den service, der er til rådighed for kunden,

i løbet af den tolv måneders (12) periode, der går umiddelbart forud for den hændelse, der har givet anledning til et sådant krav.

- 15.2 Tjenesteudbyderen er under ingen omstændigheder ansvarlig for skader, tab eller andet, ved forkert brug af tjenesten i det omfang, der er forårsaget eller på anden måde kan tilskrives til tredjepartssystemer.
- 15.3 Serviceleverandøren er under ingen omstændigheder ansvarlig for påfølgende, indirekte, hændelige, lovbestemte eller strafferetlige skader, selv om denne er blevet underrettet om muligheden for sådanne skader eller om tredjeparters handlinger.