

Cateno AS – Standardvilkår (endret 01.2021)

1. Generelt.

Cateno AS ("Cateno"), skal utføre tjenester ("Tjenester"), og/eller foreta leveranser ("Leveranser") som spesifisert i avtalebrev mellom Cateno og Kunden ("Avtalebrevet") og i overensstemmelse med disse standardvilkår ("Standardvilkårene"). Standardvilkårene er en integrert del av Avtalebrevet, og utgjør sammen med Avtalebrevet og informasjon det i nevnte skriv er henvist til på www.Cateno.no, hele avtalen mellom partene ("Avtalen"). Avtalen erstatter all tidligere skriftlig og muntlig kommunikasjon mellom partene. Tillegg eller endringer i Avtalebrevet må gjøres skriftlig og undertegnes av begge parter. Cateno forbeholder seg retten til å endre Standardvilkårene og informasjonen det er henvist til på www.Cateno.no. Ved motstrid skal Avtalebrevet gå foran Standardvilkårene og Standardvilkårene skal gå foran informasjon oppgitt på www.Cateno.no.

2. Kredittsjekk mv.

Cateno kan innhente kredittvurdering av Kunden. Cateno forbeholder seg også retten til uten å oppgi begrunnelse, å kunne unnlate å tilby en eller flere Tjenester og/eller Leveranser til Kunden.

3.1 Generelt om Leveransene og Tjenestene

Cateno tilbyr installasjon og drift av systemene; Cateno sitt CMS system CLAW, Cshop, Cpos, netthandelssystem, kassasystem og diverse SMS verktøy i ulikeversjoner ("Systemene"). I tillegg til de nokså standardiserte Systemene, yter Cateno også tjenester som skreddersys etter Kundens behov, herunder innen design, webhotell, layout, utforming av strategi/ konsept, grafikk, drift av IT-systemer og programutvikling.

3.2. Leveranse av Systemer

a) Avtalebrevet. Avtalebrevet regulerer hvilket System Cateno skal levere til Kunden og når leveranse antas å finne sted (om spesifisert).

b) Rettigheter. Cateno beholder alle rettigheter til Systemene. Kunden får kun en begrenset bruksrett/lisens til det eller de Systemer som er angitt i Avtalebrevet. Kunden har ingen rett til endring av Systemene eller videre overdragelse av disse.

c) Installasjon og drift av System. Ved installasjon av System er det Kundens ansvar å si opp eventuelle eksisterende avtaler med tredjemenn som overlødig gjøres. Drift omfatter tilgjengeliggjøring av System på Internett og ordinært vedlikehold av tjenere som Systemet befinner seg på. Cateno kan ta ned Systemer uten varsel i kortere perioder for vedlikehold og dette blir ikke regnet som nedetid.

d) Særlig for SMS. Det gis ingen garanti på levering for SMS. Alle avsendere som skal brukes skal godkjennes av Cateno. Bruk av SMS for å ta betalt via sluttbrukers mobilregning, må varsles Cateno senest 90 dager før tjenesten tas i bruk.

e) Særlig om spam/virusvask. Kunden er innforstått med at bruk av spam og virusvask vil kunne blokkere også for ønsket e-post. Det anbefales at Kunden sjekker webmail daglig for å se om noe ønsket e-post har havnet som spam. Cateno har heller ingen ansvar om det kommer spam eller virus via e-post tjenesten benyttet av Cateno.

3.3 Tjenester – oppdrag

a) Avtalebrevet. Avtalebrevet kan blant annet angi varighet for oppdraget, hvem hos Cateno som er ansvarlig for oppdraget, hvilke konsulenter som skal arbeide på oppdraget og arbeidssted. I fall oppdragets varighet ikke angis i Avtalebrevet, løper oppdraget til det sies opp, jf punkt 9 nedenfor.

b) Opphavsrett. Cateno beholder opphavsretten til materiale som utarbeides av Cateno. Kunden har rett til å benytte materialet til det formål det er utarbeidet for.

3.4 Support

Catenos supportavdeling har åpent mandag til fredag mellom kl 10.00 og kl 16.00. Disse tidene kan bli endret og oppfordrer alle til å sjekke www.cateno.no for evt. nye tider. Du kan og nå supportavdelingen ved å sende e-post til: post@cateno.no

4. Vederlag og fakturering.

a) Fakturering. Cateno skal sende faktura til Kundens adresse som spesifisert i Avtalebrevet eller senere skriftlig meddelt av Kunde. Fakturering for levering av Systemer skjer etter avtalt i Avtalebrevet. For utsendelse av SMS utløses gebyr ved levering til SMS Gateway. Cateno kan kreve forskuddsbetaling av Kunden for Tjenester som blir fakturert Cateno av underleverandør. Cateno kan kreve administrasjonsgebyr for utsendelse av faktura.

b) Priser. Om annet ikke er presisert i Avtalebrevet gjelder følgende: Cateno er berettiget til å pådra Kunden utgifter og utlegg som er nødvendige for å utføre oppdraget, herunder ved å engasjere tredjemenn på Kundens vegne.

Utgifter til reise mellom Cateno og Kunden vil bli fakturert med tid benyttet og reisegodtgjørelse på 10kr pr. km. Møter hos Cateno sine kontorlokaler der det ikke påberopes reise for ansatte vil kunde kun bli fakturert for tiden benyttet for møte.

Catenos saler beregnes på grunnlag av medgått tid ut fra de til enhver tid gjeldende timepriser. Timeprisen hos Cateno er for tiden NOK 1490 eks. mva. Prisøkninger skjer vanligvis en gang i året og er lagt for tiden til januar måned. Cateno forbeholder seg retten til å oppjustere pris/fastpris på oppdrag der det inntrer eller avdekkes forhold som Cateno ikke forutså eller med rimelighet kunne forutse da prisen/fastprisen ble satt og som medfører at oppdraget blir vesentlig mer tidkrevende og/eller kostbart enn først antatt.

c) Betalingsfrister. Faktura gis med 14 dagers betalingsfrist regnet fra utstedelse.

d) Omstridte fakturaer. Dersom Kunden mener at en faktura er uriktig, skal Kunden gi skriftlig melding til Cateno med spesifisering av de endringer Kunden mener er nødvendig og en begrunnelse for de foreslåtte endringer innen fakturaens forfall. Dersom partene blir enige om endringer i en faktura, skal disse endringene gjenspeiles i neste faktura som utstedes av Cateno.

e) Forsinket betaling. En faktura som ikke er betalt innen fjorten (14) dager fra utstedelse er å anse som forfalt, og er gjenstand for forsinkelsesrenter i henhold til forsinkelsesrenteloven. Cateno forbeholder seg retten til å innstille, avslutte eller avgrense sine Tjenester og/eller Leveranser for Kunden ved forsinket betaling, uten at dette skal begrense Catenos øvrige rettigheter eller beføyelser. I påvente av betaling forbeholder Cateno seg salgspant i levert løspøre og tilbakeholdsrett i materiale som tilhører Kunden, men er i Catenos besittelse.

5. Garantier og begrensninger i disse

a) Cateno garanterer at Tjenestene vil utføres med rimelig dyktighet og omsorg. Cateno garanterer dog ikke at Tjenestene eller Leveransene vil oppfylle Kundens spesielle formål eller krav, eller at bruken av det leverte vil være uavbrutt eller uten feil.

b) Cateno garanterer en oppetid i hver enkelt kalendermåned på webtjenere og e-posttjenere på minst 98 %. Oppetiden beregnes av gjennomsnittet av samtlige dager i hver enkelt kalendermåned.

c) Dersom Kunden gir Cateno skriftlig melding om et brudd på ovenstående garanti, plikter Cateno for egen regning å gjøre rimelige anstrengelser for å rette opp. Dersom Cateno etter å ha gjort slike rimelige anstrengelser ikke er i stand til å rette opp bruddet på garantien, skal Catenos ansvar i forbindelse med bruddet på garantien være begrenset til å refundere det beløp Kunden har betalt for den aktuelle Tjenesten og/eller Leveransen i den perioden garantien var brutt.

d) Uten hensyn til det foregående er Cateno ikke ansvarlig overfor Kunden i den utstrekning et avvik skyldes feil begått av andre enn Cateno.

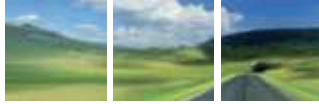
6. Ansvar og beføyelser for krenkelse.

a) Cateno kan ikke holdes ansvarlig fra ethvert krav som fremsettes mot Kunden som følge av at levert materiale krenker tredjemanns immaterielle rettigheter. Ved valg av tjenester som leveres av tredjepart (som for eksempel Microsoft Exchange online, PayPal e.l.) kan ikke Cateno holdes ansvarlig ved feil, mangler, tap eller tvist.

b) Dersom Kunden gir Cateno tilgang til programvare, spesifikasjoner, innhold eller annet materiale, forplikter Kunden seg til å erstatte, forsvare og holde Cateno skadesløs mot ethvert ansvar som pådras eller påstås i forbindelse med krenkelse av tredjemanns rettigheter.

c) Kunden er selv alene ansvarlig for innholdet Kunden publiserer gjennom levert materiell eller på annen måte og vil holde Cateno skadeløs for krav i denne forbindelse. Cateno har ikke noe ansvar overfor andre enn kunden for de tjenester Cateno leverer.

d) Det er kundens ansvar at leverte løsninger følger GDPR lovgivningen.



7. Ansvarsbegrensning.

Partene kan kun gjøre ansvar gjeldende overfor den annen part, den annen parts samarbeidspartnere, ansatte og tillitsmenn for direkte tap forårsaket av forsett eller grov uaktsomhet. Catenos ansvar er under enhver omstendighet begrenset til 50% av det beløp Kunden har betalt for den aktuelle Tjeneste og/eller Leveranse.

8. Samarbeid.

Kunden erkjenner og samtykker i at:

a) Kunden skal samarbeide med Cateno ved utførelse av Tjenestene, herunder, men ikke begrenset til å gi Cateno nødvendige fasiliteter og tilgang til passende data, informasjon og personell, og Kunden erkjenner og samtykker i at Catenos ytelser er avhengig av Kundens rettidige og effektive oppfyllelse av disse pliktene, samt rettidige avgjørelser og godkjenninger fra Kundens side i forbindelse med Tjenestene.

b) Kundens manglende medvirkning vil kunne virke negativt inn på Catenos mulighet til å oppfylle sine forpliktelser. Eventuelle milepæler må i så fall justeres, og for Tjenester basert på fast pris, vil tilleggstjenester som kan henføres til slike forhold på Kundens hånd bli fakturert i henhold til Catenos standardsatser.

c) Under utførelsen av sine forpliktelser etter Avtalen kan Cateno være avhengig av data, materiale og annen informasjon gitt av Kunden, uten at denne informasjonen er gjenstand for noen selvstendige undersøkelser eller verifisering fra Catenos side. Cateno skal kunne legge til grunn og stole på riktigheten og nøyaktigheten av slik informasjon under utførelsen av sine Tjenester.

d) Catenos utførelse av Tjenester kan inkludere råd og anbefalinger. Alle avgjørelser i forbindelse med slike råd og anbefalinger skal tas av Kunden, og er Kundens ansvar alene.

e) Enhver tidsplan i Avtalebrevet er med mindre annet klart fremkommer, kun å anse som estimerte datoer for oppstart og ferdigstilling for de oppgaver som skal utføres.

f) Cateno og Kunden kan korrespondere og sende dokumentasjon via epost. Varsel utsendt til den e-post adresse Kunden har oppgitt til Cateno, regnes som skriftlig varsel iht Standardvilkårene. Kunden er ansvarlig for at Cateno er informert om riktig postadresse og e-postadresse til enhver tid.

g) Kunden er alene ansvarlig for å overholde lover, regler og tredjemenns rettigheter i sin virksomhet, herunder også ved bruk av levert materiell. Kunden er også ansvarlig for bruk og oppbevaring av passord og annen informasjon, slik at ikke tredjepart får tilgang til levert materiell.

9. Opphør.

a) Cateno har rett til å si opp Avtalen dersom den annen part (i) har misligholdt Avtalen vesentlig, og (ii) ikke har rettet opp slikt mislighold innen tretti (30) dager etter å ha mottatt melding fra den annen part. Manglende eller forsinket betaling av faktura, bruk av System eller annet materiell levert av Cateno i strid med lov, tredjemanns rettigheter eller til betydelig skade for Cateno og/eller tredjepart, skal alltid regnes som vesentlig mislighold.

b) Dersom Kunden ønsker å si opp en Avtale av andre grunner enn de som er regulert i Punkt a) ovenfor, skal Kunden gi Cateno skriftlig melding ("Oppsigelse") om dette med minimum tre (3) måneders varsel om ikke annet er spesifisert i Avtalen.

c) Ved ethvert opphør av Avtalen skal Kunden betale til Cateno alt vederlag og alle utgifter som er opptjent eller påløpt i forbindelse med utførelsen av Tjenestene til og med utløpet av oppsigelsesperioden. Kunden skal også betale Cateno et beløp tilsvarende abonnementsavgiften for evt. resterende kontrakt-speriode.

10. Taushetsplikt.

Hver av partene plikter å bevare taushet om opplysninger og informasjon parten får hånd om i løpet av avtaletiden og som parten bør forstå at den andre parten ønsker skal behandles konfidensielt. Dersom en part søker bistand hos tredjemann, skal også tredjemann pålegges slik taushetsplikt. Disse bestemmelser om taushetsplikt skal gjelde i ett (1) år etter utløpet eller opphøret av Avtalen.

11. Personlige Data.

Ved bestilling av Tjenester og/eller Leveranser vil opplysninger som Kunden oppgir bli lagret i Catenos kundebase. Det vil også kunne bli innhentet kredittvurdering av Kunden, jf punkt 2. Kunden har på forespørsel rett til innsyn, jf personopplysningsloven § 18, og kan kreve uriktige eller ufullstendige opplysninger rettet.

For utførelsen av Tjenester og Leveranser kan Cateno motta, behandle og overføre Kundens personopplysninger mellom sine tilsluttede selskaper, sine underleverandører og kontraktsparter. Videre kan Catenos og dets tilsluttede selskaper behandle Kundens personopplysninger for enhver kommunikasjon med Kunden, inkludert blant annet invitasjon til arrangementer og distribusjon av Cateno materiale. I den utstrekning Catenos behandling av Kundens personopplysninger er blitt utført i overensstemmelse med Avtalen eller det som kan anses som vanlig bruk i forbindelse med utførelsen av Tjenestene, skal Kunden erstatte, forsvare og holde Cateno skadesløs fra alle krav, erstatningsansvar, tap og rimelige omkostninger pådratt av eller påstått mot Cateno i forbindelse med ethvert krav fra tredjemann relatert til behandlingen av Kundens personopplysninger.

12. Stenging av Tjenester

Cateno kan uten forvarsel stenge Kundens tilgang til en eller flere Tjenester helt eller delvis om Kunden misligholder sine forpliktelser etter Avtalen. Stenging kan også finne sted om Kunden misbruker eller overbelaster utstyr, eller nettverk og/eller utviser en atferd som forringer tjenestekvaliteten for andre av Catenos kunder og/eller medfører fare for skade på materiell. Cateno vil så langt situasjonen tillater det, søke å varsle Kunden i forbindelse med en eventuell stenging.

13. Reklamasjonsfrist.

Kunden må uten ugrunnet opphold varsle Cateno om omstendigheter som Kunden anser for å utgjøre grunnlag for et eventuelt krav. Ethvert søksmål mot Cateno må være reist innen det første til å inntreffe av; tolv (12) måneder etter hendelsene som danner grunnlag for søksmålet fant sted, eller tolv (12) måneder etter levering av Tjenestene eller Leveransene, uavhengig av type søksmål, skade, krav, ansvar, kostnad, utgift eller tap, enten det har sitt grunnlag i Avtalen, kontrakt, lovgivning, ulovfestet erstatningsansvar eller annet.

14. Uavhengig kontraktør.

Partene er innforstått med at hver av partene i Avtalen er en uavhengig kontraktør, og at ingen av partene er, eller skal bli ansett som, en agent, distributør, ansvarlig eller representant for den annen part. Ingen av partene må presentere seg selv, direkte eller implisitt, som en agent for den annen, eller på noen annen måte påta eller skape noen forpliktelse på vegne av, eller i den annens navn.

15. Force Majeure.

Unntatt for betalingsforpliktelser er verken Kunden eller Cateno ansvarlige for noen forsinkelse som skyldes omstendigheter eller årsaker utenfor partens kontroll, herunder, men ikke begrenset til brann eller annen ulykke, streik eller annen arbeidskonflikt, krig eller annen voldshandling, eller noen lov, pålegg eller krav fra noe offentlig organ eller autoritet.

16. Arbeidstakere.

Ingen av partene må under Avtalens løpetid kontakte noen arbeidstaker hos den annen part som har vært direkte involvert i Tjenester eller Leveranser, med tanke på ansettelse/engasjement som arbeidstaker, konsulent eller liknende, uten den annen parts uttrykkelige skriftlige samtykke.

17. Pressemeldinger og kundereferanser.

Ingen av partene må sende noen pressemelding angående partenes arbeid uten den annen parts samtykke. Cateno kan oppgi Kunden som kunde av Cateno og beskrive generelt hvilken type Tjenester de utfører for Kunden i Catenos markedsføringsmateriell, presentasjoner og anbud til eksisterende og fremtidige kunder.

18. Overlevende bestemmelser.

Bestemmelsene i punktene 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 16, 17, 19 og 20 i Avtale skal overleve opphør og oppsigelsen av Avtalen.

19. Overdragelse.

Cateno kan overføre sine rettigheter og plikter etter Avtalen så fremt dette ikke er urimelig for Kunden. Kunden kan kun overføre sine rettigheter og plikter etter Avtalen til annet foretak innen samme konsern.

20. Lovvalg og vernetting.

Avtalen reguleres av norsk rett og med Cateno sitt hjemting som partenes valgte vernetting.