

## Bilag 1 - Generelle forretningsbetingelser og vilkår

### 1. Omfang

Nærværende betingelser og vilkår gælder for udførelse af serviceydelser og består i sin ordlyd og helhed, såfremt ikke andet er aftalt parterne imellem. Enhver ændring, tilføjelse, begrænsning eller andet i relation til dette bilag skal forefindes skriftligt, og være indarbejdet i den til enhver tid gældende rammeaftale imellem parterne.

### 2. Definitioner

- Moranti defineres som **Moranti**
- Partnere/firmaer, som samarbejder med Moranti, defineres som **Køber**
- Købers kunder (enkeltpersoner og firmaer) defineres som **kunder**
- Alle fremtidige kunder defineres som Købers **potentielle kunder**
- Registrerede brugere med adgang til Moranti defineres som **brugere**
- Indkomne telefon-, mail- og chathenvendelser vedr. serviceydelser omfattet af aftalen, defineres som **Inbound serviceydelser**
- Udgående henvendelser vedrørende fx mødebooking, analyser, salg og service mv. via telefonen, henvendt mod Købers kunder og/eller potentielle kunder, defineres som **Outbound serviceydelser**
- **IT service** ydelser omfatter hosting, IT drift, support, ERP, programmering, teknisk personale og teknikere
- Dokumenter, der fremstår som del af den overordnede rammeaftale, defineres som **bilag**

### 3. Serviceydelsens omfang

Serviceydelserne omfatter de aftalte services, som er beskrevet i rammeaftalen og/eller bilag 1, parterne imellem.

### 4. Supplerende services

Udførelsen af supplerende serviceydelser skal aftales særskilt og skriftligt imellem parterne. Prisen for disse ydelser fastsættes og faktureres separat fra den øvrige indgåede rammeaftale. Alle supplerende services er også omfattet af Moranti's generelle betingelser og vilkår for udførelse og salg af kontaktcenter og IT service ydelser.

### 5. Uddannelse

Al uddannelse og træning af Moranti's medarbejdere skal aftales mellem Moranti og Køber i forbindelse med indgåelse af rammeaftalen, dog senest på den efterfølgende workshop (hvis aftalt). Køber afholder alle initiale udgifter i forbindelse med uddannelse og træning af nye medarbejdere (herunder regnes endvidere uddannelse af eksisterende medarbejdere i nye produkter og/eller processer). Udgifter til løbende uddannelse og træning (generel oplæring), herunder udgifter i fbm. erstatning af fratrådte medarbejdere, afholdes af Moranti efter "train-the-trainer" princippet.

### 6. Forsinkelse ved opstart

I tilfælde af forsinkelse, skal Køber underrettes omgående hvis muligt. Forsinkelse giver ikke Køber ret til at opsige aftalen, medmindre Køber skriftligt ved indgåelse af rammeaftalen, har indskrænket udførelsen af opgaven til et fastsat tidspunkt.

### 7. Ansvar

Uanset årsag, kan Moranti ikke, hverken direkte eller indirekte, holdes ansvarlig for skader, fejl eller mangler i forbindelse med udførelsen af Inbound- og/eller Outbound serviceydelser eller ved udførelse af supplerende serviceydelser, med mindre Moranti forsætligt misligholdelser sine forpligtelser.

### 8. Den samlede aftale

Den indgåede rammeaftale imellem parterne, inklusiv alle bilag og deres betingelser og vilkår, udgør det fuldstændige aftalegrundlag imellem parterne, og erstatter alle eventuelle forudgående mundtlige såvel som skriftlige aftaler, der tidligere måtte være indgået imellem parterne. I tilfælde af uoverensstemmelser mellem rammeaftalen og en eller flere af de underliggende bilag (såfremt disse forefindes), har rammeaftalen forrang. Ingen ændringer eller tilføjelser til aftalegrundlaget kan gennemføres uden at der foreligger skriftligt accept fra såvel Moranti som Køber.

### 9. Ekstraordinært tidsforbrug

Ethvert ekstraordinært tidsforbrug hos Moranti som er forårsaget af fejl og mangler ved Købers produkt(er), vil blive faktureret særskilt i overensstemmelse med den til enhver tid gældende timepris. Køber vil til enhver tid blive informeret om det ekstraordinære tidsforbrug på forhånd.

### 10. Ejerskab

Med mindre andet aftales, registreres alle kontakter i Moranti's database. Køber har ejerskab over al brugerinformation (basal information/fremtidig Kundeinformation), som er tilgængelig for Moranti, og er således stillet til rådighed af Køber. Moranti har ejerskab over databasens anvendelse og den information som indtastes/registreres såfremt databasen leveres af Moranti. Såfremt Køber leverer databasen, tilfalder ejerskabet af samme, Køber.

### 11. Fortrolighed

Begge parter er forpligtet til, uden undtagelser, at hemmeligholde al information om den anden parts virksomhed. Parterne er ansvarlige for ikke at videregive begrebsmæssig information (dette inkluderer priser og procedurer) om samarbejdet imellem Moranti og Køber, uden at der foreligger en fast aftale herom. Moranti har endvidere mulighed for at bruge Køber som reference i markedsføringsmæssigt øjemed, såfremt Køber på forhånd har accepteret dette. Dette inkluderer offentliggørelse af den indgåede samarbejdsaftale i generelle træk. Køber skal behandle samarbejdsaftalen som fortroligt materiale. Alt andet udstyr/systemer som er udviklet af en tredje part, hvoraf Moranti kun optræder som bruger af dette, er underlagt tredje parts betingelser og vilkår og Køber skal overholde disse fremsatte betingelser og vilkår.

### 12. Force Majeure

Moranti er fritaget for erstatningsansvar eller forpligtelse mod Køber, hvis aftalen eller udførelse af aftalen bliver forsinket eller gjort umulig på grund af ekstraordinære omstændigheder, som ligger uden for Moranti's kontrol, eksempelvis krig og mobilisering, optøjer og uroligheder, naturkatastrofer inklusiv ugunstige vejrforhold såsom lynnedslag og oversvømmelse, produktknaphed, fejl eller forsinkelse af bestilte varer fra underleverandører samt øvrige tekniske vanskeligheder som med rimelighed kan siges ikke at ligge inden for Moranti's ansvarsområde. Dette gælder ligeledes nedbrud i netværk fra udbyder af telekommunikation, central server sammenbrud, virusangreb, strejker, lockouts eller lignende begivenheder som skyldes tredje part.

### 13. Validitet

Enhver aftale, inklusiv eventuelle dertilhørende tilføjelser og/eller ændringer, træder i kraft ved underskrivelse af aftalen af den tegningsberettigede fra begge parter. Hvis den ene part udsættes for konkurs, går i betalingsstandsning/er under rekonstruktion eller udøver en væsentlig misligholdelse eller begår kontraktbrud, har den anden part ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Denne ophævelse skal ske skriftligt. Alle forpligtelser og services som er omfattet af aftalen udløber ved aftalens ophør med mindre andet er skriftligt aftalt imellem parterne.

### 14. Refundering/Tilbagebetaling

Services som allerede er blevet leveret og faktureret, vil ikke blive krediteret, og Køber forpligter sig til at betale sådanne services uanset om en mulig ophævelse af samarbejdet er i gang. Forudbetalte abonnementer skal fortsætte indtil udløb af det enkelte abonnement, forudsat at dette er betalt medmindre andet er skriftligt aftalt mellem parterne.

### 15. Stridighed

Parterne er forpligtet til at prøve at løse enhver stridighed i venskabelighed før en videregivelse til domstol er berettiget. Hvis parterne ikke er i stand til at løse en stridighed, er parterne forpligtiget til at arrangere et møde imellem de

respektive administrerende direktører for at diskutere en venskabelig løsning på stridigheden. Enhver stridighed som er opstået på baggrund af en aftale med Moranti, og som ikke kan løses i mindelighed, afgøres ved byretten som 1. instans med værneting ved retten i København.

### 16. Regler og lovgivning

Moranti vil ikke udbyde eller levere services som går imod gældende regler og lovgivning inden for det pågældende område. Hvis et nyt lovforslag gør gennemførelsen af en leveret service umulig, kan Moranti ikke holdes ansvarlig for dette eller blive tvunget til at udbyde og levere denne service efter at lovforslaget er trådt i kraft.

### 17. Priser

Alle priser er Købers netto priser i den aftalte valuta eksklusiv moms, medmindre andet er aftalt skriftligt parterne imellem (f.eks. omvendt betalingspligt). Alle priser bliver reguleret en gang årligt d. 1. januar i overensstemmelse med udviklingen i Danmarks Statistiks nettoprisindeks (NPI). Indeksreguleringen bygger altid på års indekset beregnet som den procentvise ændring fra november til november i den forgangne 12 måneders periode – dog minimum 3 %.

### 18. Bestemmelser for fakturering

Alle indirekte omkostninger vedrørende levering af den/de aftalte ydelse(r), herunder vedligeholdelse og administration af VDN linjer, teleomkostninger ifbm. viderestillinger, rapportering o. lign., faktureres månedligt, med mindre andet aftales imellem parterne. Abonnementer med en given løbetid vil blive faktureret før påbegyndelse af supportforpligtelsen.

### 19. Købers forpligtelser ved opsigelse

Køber kan til enhver tid opsiges en eksisterende aftale med de i rammeaftalen gældende opsigelsesvarsler. I opsigelsesperioden, som regnes fra datoen for Moranti's modtagelse af opsigelsen og frem til sidste produktionsdag i varslingsperioden, er Køber forpligtet til at opretholde en volumen (antal kald, emner, timer mv.) hos Moranti svarende til den volumen der er gældende på opsigelsestidspunktet (opgjort pr. dag/uge/måned), med mindre andet aftales skriftligt mellem parterne.

### 20. Betalingsbetingelser

Betalingsbetingelserne er 14 dage netto efter fakturadato. Alle fakturaer pålægges et fakturagebyr på DKK 75,00 og miljøgebyr på 2,6 %. Hvis betaling sker efter forfaldsdato, vil en morarente på 2,5 % pr. påbegyndt måned blive regnet fra forfaldsdato, og opkrævet løbende indtil betaling sker. Der opkrævet rykkergebyr på DKK 100,00 pr. rykker.

### 21. Overdragelse og underleverandører

Ingen af aftalens parter må overdrage kontraktmæssige rettigheder og forpligtelser helt eller delvist til en tredje part uden forudgående skriftligt samtykke fra den anden part. Dog er Moranti berettiget til at opfylde alle eller dele af sine kontraktmæssige forpligtelser gennem brug af

underleverandører. Brug af underleverandører fritager ikke Moranti fra sine kontraktmæssige forpligtelser og ansvar.

## **22. Overtagelse af medarbejdere**

Såfremt Køber undervejs i samarbejdet ønsker at overtage én eller flere af Moranti's producerende medarbejdere (agenter), kan dette – såfremt Moranti accepterer overtagelsen – ske mod betaling af éngangsvederlag til Moranti svarende til kr. 100.000,-. For øvrige medarbejdere, ledere og specialister aftales prisen særskilt.

## **23. Omkostninger**

Hver part bærer selv omkostningerne for rådgivere i forbindelse med indgåelse af aftale.

## **24. Kontaktperson**

Hver part skal udpege en eller flere ansvarlige kontaktpersoner, som angivet i bilag 1 til rammeaftalen.

## **25. Særlige betingelser**

### **25.1 Inbound Serviceydelser**

#### *VDN Linje*

Den aftalte Inbound service håndteres via et eksternt telefonnummer som typisk leveres af Køber, men kan leveres af Moranti, hvis ønsket (kun DK). Nummeret er koblet op til en intern VDN linje (**V**ector **D**irectory **N**umber) hos Moranti, der er at betragte som en programmérbar telefonlinje. Moranti er ejer af VDN linjen, og ifølge aftale, har Køber brugsret til VDN linjen (samt evt. det eksterne telefonnummer, hvis leveret) i kontraktperioden eller så længe betaling sker. Alle udgifter til viderestilling fra en intern VDN linje hos Moranti til et eksternt telefonnummer, vil blive faktureret i overensstemmelse med gældende leverandør takster for samtaletrafik (opkaldsafgift + minuttakst).

#### *Testudstyr*

I forbindelse med Teknisk Support ydelser, er Køber forpligtet til at stille testudstyr til rådighed i hele kontraktperioden, hvis testudstyret af Moranti vurderes som værende væsentligt i forbindelse med opgavens udførelse. Moranti er forsikret i tilfælde af brand og tyveri. Moranti kan ikke holdes ansvarlig for skader på testudstyr som følge af almindelig brug af Moranti's ansatte. Alle omkostninger eller risici inklusiv moms, toldregler etc. der er relateret til transport og ekstra forsikring af testudstyret er pålagt Køber. Hvis det er nødvendigt, påhviler det ligeledes Køber at betale licens eller anden ret til brug af software for at Moranti kan løse den konkrete opgave gennem hele kontraktperioden. Køber er ydermere ansvarlig for at indkøbe og installere det konkrete software.

### **25.2 Outbound Serviceydelser**

Såfremt Køber leverer datagrundlag (emner) til Moranti i forbindelse med en opgave, påhviler det Køber at tilsikre, at der ikke forefindes væsentlige fejl, mangler eller forkert information i den/de leverede emnepulje(r). Såfremt Moranti kan dokumentere, at antallet af fejlbehæftede og/eller mangelfulde emner i en emnepulje til Moranti overstiger 30 %, har Moranti ret til – uanset oprindelig aftalt afregningsform - at tilsidesætte denne og i stedet opkræve fast timepris svarende til kr. 350,- pr. agenttime for produktion af den pågældende pulje. Fejlbehæftede og/eller mangelfulde emner er her defineret som – men ikke alene begrænset til - duplikater, fejl i telefonnummer eller firmanavn, forældede emner (leads med en alder på mere end 3 måneder), emner udenfor målgruppe samt øvrige fejl og/eller mangler, som forringer Moranti's muligheder for at opretholde en acceptabel driftsøkonomi på opgaven.