

# Generelle produkt- og tjenestevilkår Tincan per 01.01.10

## 1. Generelt

Disse vilkårene gjelder for ethvert produkt/tjeneste levert av Tincan til Kunden, og erstatter evt. tidligere vilkår. Vilråene er gjort kjent ovenfor Kunden via email/web og skal uansett anses vedtatt senest på det tidspunktet Kunden tar de mottatte produkter/tjenester i bruk.

## 2. Priser og betalingsbetingelser

Ved kjøp av varer/tjenester/enkeltkjøp/abonnements tjenester anvendes den til avtalte pris iht prisliste eller forhandlinger/særskilt avtale. Ved forsinket betaling av faktura kan Tincan kreve purregebyr, samt den til enhver til gjeldende forsinkelsesrente utenfor forbrukerforhold, dersom intet annet er skriftlig avtalt om dette, jfr. lov av 17.12.1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling mv. Fakturering skjer med 14 dagers forfall med mindre annet er særskilt avtalt.

## 3. Produktendringer

Tincan videreutvikler stadig sine produkter/tjenester - dette medfører over tid at Tincan tilbyr stadig bedre produkter/tjenester. Tincan må derfor på ethvert tidspunkt forbeholde seg rett til å endre produktenes/tjenestenes utforming, innhold, funksjonalitet, oppdateringstidspunkter, utgivelsestidspunkter, format mv. Tincan er uten ansvar for eventuelle konsekvenser slike endringer medfører for den enkelte Kunden.

## 4. Prisendringer

Ved endring av priser og andre leveringsbetingelser har kunden krav på 30 dagers skriftlig varsel.

## 5. Overdragelse/videresalgforbud

Kunden har ikke, uten særskilt skriftlig avtale, anledning til å selge eller på annen måte å videreformidle noen del av Tincans produkter/tjenester, da alle produkter/tjenester Kunden mottar kun er til bruk for den enkelte Kunde med mindre annet er skriftlig avtalt i forkant.

## 6. Drift

Tincans systemer er i drift og under oppsyn alle dager fra kl. 07:00 til kl. 22:00 alle virkedager, lørdager fra kl. 07:00 til 18:00, søndager fra kl. 12:00 til kl. 18:00 og julaften, nyttårsaften og onsdag for påske fra kl. 07:00 til kl. 12:00. Systemene vil for øvrig være i drift utover nevnte tidspunkter. Tincan er uten ansvar for stans pga. forhold som med rimelighet ikke kan forutsettes, som f.eks. force majeure, eller forhold som Tincan ikke kan kontrollere (strømstans, telenett o.l.). Tincan vil gi forhåndsvarsel om forutsigbare vedlikeholdsarbeider utover 1 times varighet. Tincan har faste oppsatte servicevinduer på kveldstid 1. mandag hver måned for produksjonssetting av løsninger. Tincan garanterer tilgjengelighet på 98% på årsbasis innenfor de nevnte tidspunkter.

## 7. Systemintegrasjon

Tincan kan tilby systemintegrasjonskompetanse for å utføre kundespesifikk tilpasning, eller utføre oppdrag utover det arbeid som er direkte forbundet med teknisk drift av plattformen, herunder support, til en avtalt timepris.

## 8. Ansvar Kunde

Kundens bruk av tjenestene/produktene skjer på eget ansvar. Kunden må ikke benytte Tincans produkter/tjenester/systemer til å formidle/videreformidle eller selge informasjon/meldinger/produkter eller utføre handlinger som strider mot norsk lov. Kunden forplikter seg til å behandle de tildelte tilganger/passord som er nødvendig for bruk av systemet slik at disse ikke blir kjent av uvedkommende. Kunden har selv ansvar for misbruk av tildelte tilganger/passord og påtar seg betalingsplikt for enhver bruk hvor kundens tildelte identifikasjon benyttes dersom kostnad påløper for dette. Ved mistanke om misbruk skal Tincan underrettes omgående og tilganger/passord sperres og eventuelle nye tildeles. Ethvert ansvar for Tincan er bortfalt med mindre Kunden har reklamert skriftlig og dokumentert skaden ovenfor Tincan innen 30 dager etter at de var eller burde ha vært kjent med Tincans mislighold.

## 9. Ansvar Tincan

Tincan er kun ansvarlig for dokumentert direkte tap som blir påført den annen part dersom tapet er voldt ved forsett eller grov uaktsomhet fra Tincans side. Indirekte tap, slik som tapt fortjeneste, manglende salg, tap av informasjon, følgeskader eller lignende, dekkes ikke. Tincan har ikke ansvar for informasjonen som passerer gjennom tjenesten, og er ikke erstatningspliktig for skade eller tap på grunn av forsinkelser, avbrudd, manglende eller feilaktig overføring av data eller lignende omstendigheter. Tincan fraskriver seg ansvar for eventuelle forsinkede/manglede leveranser som følge av problemer i telenett / problemer med email / systemer / nettverk o.l. da det ikke er i Tincans makt å kontrollere dette. Tincans erstatningsansvar begrenses seg oppad til maksimalt kr. 10.000 (tusen) for avtaleforholdet som helhet.

## 10. Kundeforholdets varighet/oppsigelse

Med mindre annet er avtalt for den/det spesifikke tjeneste/produkt, er gjensidig oppsigelsestid 3 måneder. Ved avtaler som løper for inneværende fakturaperiode fornyes avtalen periodevis ved utsending av ny faktura. Eventuelle kostnader utover abonnementskostnad påløpt (SMS, tellerskritt, transaksjonskostnad ol.) må uansett dekkes.

## 11. Eierskap

Tincan har eiendomsrett og opphavsrett til all eksisterende og fremtidig immaterielle rettigheter, know-how, programvare og kildekode, samt til tekniske løsninger som stilles til rådighet for Kunden.

## 12. Immaterielle rettigheter

Kunden har ikke ved kjøp av produkter/tjenester fra Tincan rettigheter til varemerker, programvare, applikasjoner eller til noen andre immaterielle rettigheter, med mindre annet er særskilt spesifisert i egen avtale. All eventuell særskilt spesifisert rett til varemerker, dataprogram, applikasjoner eller til noen andre immaterielle rettigheter som Kunden måtte ha i henhold til egen avtale opphører automatisk når avtaleforholdet opphører, uansett foranledningen til et slikt opphør. Alt materiale som Kunden har mottatt fra Tincan i den tid avtale løper (for eksempel tilganger til system/programvare, telefon/faxnummer, kortnummer, kodeord, passordbrikker, applikasjoner/annen hardware etc.) skal leveres tilbake / slettes / ødelegges når avtale opphører etter ønske fra Tincan, uansett anledningen til et slikt opphør.

## 13. Mislighold

Ved vesentlig mislighold av kundeforholdet/avtale fra Kundens side (manglende betaling, ulovligheter, annen misbruk ol.) kan Tincan uten varsel frakoble Kundens tilknytning til produkter/tjenester/systemer som Tincan formidler tilgang til. Tincan vil gjenåpne tilknytningen når forholdet som begrunnet frakoblingen er rettet. Kunden plikter å dekke de direkte kostnadene Tincan har hatt i forbindelse med frakoblingen. Kunden kan heve kundeforholdet/avtale dersom vesentlig mislighold fra Tincans side skulle forekomme.

## 14. Opphør av kundeforhold / heving

Tincan og Kunden kan heve kundeforholdet/avtale umiddelbart ved skriftlig varsel dersom den annen part gjør seg skyldig i vesentlig mislighold og er ute av stand til å avhjelpe slikt vesentlig mislighold senest 30 dager etter at skriftlig varsel om misligholdet ble gitt.

## 15. Virkning av opphør

Som utgangspunkt skal ethvert opphør av kundeforholdet være uten betydning for de rettigheter hver av partene har opparbeidet mot hverandre frem til opphørsdagen. Ved opphør av kundeforhold, uansett grunn, skal Kunden ikke lenger ha rett til å benytte det aktuelle produkt/tjeneste og skal straks returnere til Tincan all eventuell teknologi, passord, fysisk programvare og all dokumentasjon relatert til dette, samt slutte å bruke produktet eller dokumentasjonen eller informasjon relatert til produktet uansett til hvilket formål. Tincan har rett til å stenge Kunden sin tilgang til produktet/tjenesten det gjelder fra den dag avtalen opphører.

## 16. Konfidensialitet

Kunden skal bevare taushet ift intern kjennskap til produkt/tjenester og øvrige forhold av forretningsmessig art knyttet til Tincan man får kjennskap til gjennom samarbeidet, inkludert prising av tjenester/produkter. Konfidensialitet skal ikke være til hinder for at partene gir den informasjon de er pliktig til i forhold til eventuelle krav ovenfor offentlige myndigheter eller andre i henhold til relevant lovgivning. Kunden bekrefter at eventuell inngående/internt kunnskap vedrørende produktet/tjenesten levert av Tincan bare vil bli meddelt de av ansatte og eventuelle underleverandører på en "need to know" basis og at slike underleverandører og ansatte skal avkreves å signere en konfidensialitetsavtale hvor de lover ikke å meddele kunnskap om produktet til uvedkommende. Kunden forplikter seg til for sin egen kostnad å påse at ansatte og underleverandører overholder plikten til konfidensialitet vedrørende produktet.

## 17. Overdragelse

Kunden har ikke rett til å overdra forpliktelser eller rettigheter til en tredjepart uten Tincans skriftlige forhåndssamtykke.

## 18. Force Majeure

Tincan er ikke forpliktet til å levere avtalte produkter/tjenester, og kan ikke holdes ansvarlig for følgene, dersom levering hindres av force majeure. Som force majeure regnes arbeidskonflikt, brann eller lignende skade, brudd av krafttilførsel eller on-line forbindelse, upåregnelig datamaskinfeil, offentlige pålegg eller lovendringer, krig eller krigslignende situasjon, samt enhver annen omstendighet som ligger utenfor Tincans rimelige kontroll. Utløpstidspunktet for produkt/tjeneste/abonnementsavtale endres ikke av slik tilstand. Kunde har ikke krav på refusjon av vederlag for den periode force majeure foreligger. Erstatningsansvar gjelder ikke ved Force Majeure.

## 19. Tvist

Kunde/avtaleforholdet med Tincan reguleres av norsk rett. Tvister som måtte oppstå i anledning denne avtale skal søkes løst ved forhandlinger - "i minnelighet". Slike forhandlinger skal innledes snarest mulig og senest fire uker etter at en av partene fremsetter skriftlig krav om at forhandlinger skal avholdes. Dersom enighet ikke oppnås skal saken føres for norske domstoler, med Oslo som vernetting.