

## 1. Samningar um viðskipti við Þekkingu

### Gildissvið skilmála

Þessir skilmálar gilda um öll viðskipti Þekkingar við viðskiptavininn félagsins, nema um annað sé samið sérstaklega. Viðskiptaskilmálarnir ásamt sértækum skilmálum hvernar vöru, viðskiptasamningur og eftir atvikum samningsviðaukar fyrir hvern viðskiptavin, teljast að jafnaði heildarsamningur aðilanna um viðskiptin.

Í undantekningartilvikum geta samningar við Þekkingu haft að geyma aðra skilmála en hér að neðan. Slíkir skilmálar koma þá annað hvort í stað neðangreindra skilmála eða teljast viðauki þeirra og eru slíkir skilmálar kynntir, þegar við á.

Viðskiptaskilmálar þessir og ákvæði þeirra eru hluti af samningum aðila og gilda um öll viðskipti og alla samninga, sem þeir gera sín á milli um kaup á vörum og þjónustu, nema um annað sé samið sérstaklega með skriflegum hætti.

Sértækir viðskiptaskilmálar á tilteknum sviðum geta einnig átt við um viðskipti og samninga Þekkingar við þriðja aðila um kaup á vörum og þjónustu. Viðskiptaskilmálarnir eru ófrávíkjanlegir og gilda um öll þau atriði sem fram í þeim koma, nema sérstaklega sé um þau samið með skriflegum hætti. Skulu allar breytingar á samningsskjölum vera skriflegar og undirritaðar. Frávik frá viðskiptaskilmálunum teljast ekki samþykkt af hálfu Þekkingar fyrr en undirritað samþykki Þekkingar liggur fyrir.

Þekking áskilur sér rétt til að breyta bæði viðskiptaskilmálum og vöruskilmálum með dagsettri endurútgáfu þeirra. Verði efnislegar breytingar á skilmálunum skal Þekking tilkynna þær breytingar til verkkaupa með að lágmarki 30 daga fyrirvara. Allir samningar, sem gengið verður frá eftir þá dagsetningu, falla undir hina nýju skilmála.

Sé misræmi í texta viðskiptaskilmála og texta samnings eða samningsviðauka gildir texti samnings eða samningsviðauka.

### Upphaf viðskipta

Ósk um að stofna til viðskipta við Þekkingu geta viðskiptavinir beint til félagsins munnlega (þ.á.m. í síma) eða með tölvupósti, eftir því um hvaða vöru eða þjónustu ræðir. Samningur getur verið munnlegur en þó er þörf á að staðfesta hann skriflega, ef um stærra viðskipti er að ræða.

### Samningar og viðaukar

Þekking kann að óska eftir sérstökum samningi um einstök viðskipti, þar sem kveðið er á um gildistíma samnings, upphafsdag, umfang, vöru og þjónustu, verð og ábyrgðartíma. Sérstakir viðaukar kunna að verða gerðir við slíka samninga, er tilgreina sérstakar vöru- og þjónustulýsingar.

Kominn er á samningur um viðskipti á milli Þekkingar og viðskiptavinar, þegar viðskiptavinur hefur staðfest tilboð, undirritað samning eða samningsviðauka, tekið vöru eða þjónustu í notkun eða greitt fyrir vöru eða þjónustu til Þekkingar. Staðfest tilboð, samningur ásamt samningsviðaukum, sé um það að ræða, og viðskiptaskilmálum myndar þannig heildarsamning aðilanna. Þekking skilgreinir gildistíma tilboðs og er óbundinn af því, hafi því ekki verið tekið með formlegum hætti, þegar það rennur út.

Nema annað sér tekið fram í einstökum samningum eða tilboðum þá gilda samningar Þekkingar í 24 mánuði frá undirskrift og eru óuppsegjanlegir á þeim tíma. Við breytingar á samningi milli Þekkingar og viðskiptavinar, hvort sem er að umfangi eða við breytingu á þjónustuleiðum, endurnýjast sá tími.

### Uppsögn samninga

Samningur er, eftir binditíma, uppsegjanlegur af beggja hálfu með 3ja mánaða fyrirvara sem miðast við næstu mánaðamót eftir að skrifleg uppsögn er lögð fram.

Við lok samnings skuldbinda aðilar sig til að skila gögnum og búnaði samkvæmt samkomulagi sé þess óskað. Við lok samnings er Þekkingu heimilt að eyða gögnum og fjarlægja búnað. Kostnaður er hlýst af afhendingu og eyðingu gagna skal greiddur af viðskiptavininn samkvæmt tímagjaldi í gjaldskrá Þekkingar.

## 2. Umboðsviðskipti og samstarfsaðilar

### Umboðsviðskipti

Þekking getur selt búnað í umboði þriðja aðila. Slíkir aðilar geta borið beina ábyrgð gagnvart viðskiptavininum eða falið Þekkingu að annast um nauðsynlega þjónustu á ábyrgðartíma búnaðar.

## Samstarfsaðilar

Þekking gerir samninga við samstarfsaðila um sölu og þjónustu á tilgreindum búnaði og tilheyrandi þjónustu. Þekking ber ekki ábyrgð á viðskiptum samstarfsaðila við viðskiptavinum þeirra en leitast engu að síður við að aðstoða við markaðsfærslu samkvæmt samstarfssamningum. Í samstarfssamningum þekkingar við samstarfsaðila er eftirfarandi haft að leiðarljósi:

- Hvorugur aðila notar vörumerki hins eða kemur fram í hans nafni nema um það hafi verið samið sérstaklega.
- Allar upplýsingar, sem aðilar láta hvor öðrum í té eru opinberar. Engar trúnaðarupplýsingar eru látnar í té nema um það sé samið sérstaklega.
- Aðilar geta að vild gert samninga innbyrðis og við þriðja aðila.
- Engin önnur réttindi en þau, sem tilgreind eru, flytjast á milli aðila í viðskiptum.
- Aðilar geta notað rafrænar sendingar í samskiptum sínum og jafngildir rafræn undirskrift formlegri undirskrift að því leyti sem landslög heimila. Notendaauðkenni á skjali er nægjanleg staðfesting á gildi og réttsemi skeytisins.
- Hvor aðili um sig skal veita gagnaðila sanngjarna möguleika til að uppfylla skuldbindingar sínar áður en reistar eru kröfur um brot á samningi.
- Hvorugur aðila getur sett fram kröfur eftir að tvö ár eru liðin frá því að kröfuefnið varð til.

## Ábyrgð samstarfsaðila

Hafi um það verið samið milli viðkomandi samstarfsaðila og Þekkingar, veitir Þekking viðskiptavinum samstarfsaðila hliðstæða ábyrgðarþjónustu og Þekking veitir eigin viðskiptavinum eftir því sem nánar er kveðið á um í samstarfsaðilasamningi sem ætlast er til að aðilar geri með sér.

## 3. Sala á búnaði og þjónustu

### Afhending á búnaði og þjónustu

Þekking leitast við að afhenda búnað og þjónustu á umbeðnum eða umsömdum tímum og upplýsa viðskiptavinum eftir föngum um stöðu mála hverju sinni.

Sé um afgreiðslufrest að ræða er hann tilgreindur í samningi. Er hann jafnan áætlaður og ekki bindandi fyrir Þekkingu, nema það sé tekið fram með skýrum hætti.

Kaup á búnaði og þjónustu frá Þekkingu eru almennt háð lögum um lausafjárkaup, nr. 50/2000, þar sem ákvæðum þessara skilmála, vöruskilmála, samninga eða viðskiptavenju milli aðila sleppir.

### Innkaupaþjónusta

Um kaup á búnaði, þ.m.t. innihald, kröfur og samsetningu búnaðar, fer eftir samningum aðila eða pöntunum viðskiptavina, sem sendar hafa verið Þekkingar og samþykktar af hálfu Þekkingar með skriflegum hætti.

Þekking heldur eignarrétti að hinum selda vélbúnaði þar til andvirði hans er að fullu greitt. Samþykktir víxlar, skuldaviðurkenningar, greiðsla með ávísun, greiðslukorti eða öðrum áþekktum greiðslumiðli afnemur ekki eignarréttinn fyrr en full skil hafa verið gerð.

Sala, framsal, veðsetning eða ráðstöfun búnaðar, sem ekki er að fullu greiddur, er óheimil án undangengins samþykkis Þekkingar.

Viðskiptavinir hafa afnotarétt af stýrihugbúnaði og forritapökkum á einkatölvur. Engin önnur réttindi flytjast til viðskiptavina á grundvelli samnings aðilanna.

Áhætta vegna vélbúnaðar flyst til viðskiptavinar við afhendingu eða á uppsetningardeg, ef samið hefur verið við Þekkingu um uppsetninguna. Þekking ber áhættu þangað til.

### Skilaréttur

Skilafrestur á búnaði eru 30 dagar frá dagsetningu kvittunar fyrir kaupum. Sé vöru skilað innan 14 daga frá þeirri dagsetningu býðst viðskiptavinum full endurgreiðsla sem jafngildir upphaflegu kaupverði.

Skil á búnaði eru háð eftirfarandi skilyrðum:

- Að framvísað sé kvittun fyrir kaupum á viðkomandi búnaði.
- Að búnaður teljist í söluhæfu ástandi.
- Að allir aukahlutir sem fylgja eiga búnaðinum séu til staðar, þ.m.t. allar snúrur og leiðbeiningar.
- Að ekki hafi verið settur upp hugbúnaður á búnaðinn.
- Að búnaður sé ekki sérpantaður eða sérsniðinn að þörfum viðskiptavinar Þekkingar

- Þekking áskilur sér rétt til að hafna skilum á búnaði eða neita viðskiptavini um fulla endurgreiðslu séu ofangreind skilyrði ekki uppfyllt.
- Starfsmenn Þekkingar geta ákveðið að taka á móti búnaði þó ofangreind skilyrði séu ekki uppfyllt og fær viðskiptavinur þá endurgreitt að hámarki 70% af kaupverði. Athuga skal að endurgreiðsla vegna skila á búnaði nær aðeins til kaupverðs búnaðar en annar kostnaður sem fellur til m.a. vegna flutnings á búnaði er á ábyrgð viðskiptavinar.

### Endursala og endurráðstöfun

Búnaður, sem Þekking selur, er keyptur til eigin nota kaupanda án ásetnings um endursölu. Um endursölu gilda sérstakir samningar, sjá kaflann um Umboðsviðskipti og samstarfsaðila. Við útflutning á búnaði ber að fara að gildandi reglum um vöruútflutning.

### Sala á þjónustu

Um kaup á þjónustu fer eftir samningum aðila eða pöntunum viðskiptavina, sem sendar hafa verið Þekkingu og samþykktar af hálfu Þekkingar með skriflegum hætti.

### Umfang þjónustu

Þekking veitir fagþjónustu á sviði upplýsingatækni við ráðgjöf, kerfishönnun, uppsetningarvinnu á búnaði, viðhald búnaðar og annað sem tilgreint er í samningi. Þjónusta Þekkingar kann að vera í stöðluðu formi eða aðlöguð að aðstæðum hverju sinni. Fyrirtæki gera viðskiptasamning við Þekkingu.

Viðskiptasamningur getur verið tímabundinn eða ótímabundinn. Tímabundin þjónusta er veitt í skilgreindan tíma og framlengist sjálfkrafa að þeim tíma loknum nema annar hvor samningsaðila segi henni upp. Ótímabundinni þjónustu lýkur, er annar hvor samningsaðila segir henni upp til slita samkvæmt ákvæðum samnings.

Aukaverk eru háð sérstöku samkomulagi og reikningsfærð sérstaklega.

### Starfsfólk og undirverktakar

Hvor samningsaðili um sig ber ábyrgð á störfum þeirra starfsmanna sinna sem koma að framkvæmd

viðskiptasamnings. Hvor aðili tilnefnir fulltrúa fyrir sína hönd til að annast daglega framkvæmd samnings. Þekking getur að eigin vali ráðstafað starfsfólki sínu til að veita þjónustu samkvæmt samningnum eða fengið til þess undirverktaka eða starfsmenn þriðja aðila. Gerð samnings stendur ekki í vegi fyrir því að Þekking, starfsfólk Þekkingar eða undirverktakar leysi af hendi hliðstæð þjónustuverkefni fyrir aðra aðila.

### Hugbúnaður frá öðrum - forritapakkar

Hugbúnaður og leyfisforrit er selt á forsendum framleiðandans eða eiganda réttindanna. Yfirleitt er um að ræða sölu á einkaleyfisbundnum, óframseljanlegum réttindum til notkunar þannig að eignarréttur til hugbúnaðarins er ekki seldur, heldur aðeins réttindin til að nota hann.

Heimild til notkunar kann að gilda um ákveðinn umsaminn tíma.

Hugbúnað af þessu tagi má ekki selja, leigja, framselja eða afhenda öðrum, nema um það sé sérstaklega samið. Afritun er háð takmörkunum, er framleiðandi eða eigandi hugbúnaðarins setur.

Hugbúnaðarþjónusta kann að vera í boði við þessa tegund hugbúnaðar. Framleiðandi hugbúnaðarins eða Þekking í umboði hans veita þá þessa þjónustu eftir því sem skilgreint er í samningi.

Hugbúnaður frá öðrum er seldur með tölvuvélbúnaði og ætlaður til notkunar á eina vél í einu en afritun hugbúnaðarins er háð takmörkunum og skilmálum framleiðenda.

## 4. Greiðslur

Verð fyrir vörur og þjónustur Þekkingar eru sett fram í verðskrá, sérverð eða tilgreind verð í samningi. Öll aukaverk, sem Þekking vinnur í þágu viðskiptavinar að hans ósk og ekki er kveðið á um sérstaklega í samningum milli aðila, eru gjaldkræf. Minnsta eining tíma á dagvinnutíma er 0,5 klst. En ef verkefni krefst þess að það sé unnið á vinnustað viðskiptavinar er einingin 2 klst. Dagvinnutími er skilgreindur sem 8-17 virka daga.

Utan þess tíma er um útkall að ræða og eining því 4 klst. nema um annað hafi verið samið milli aðila.

### Breytingar á verðskrá

Þekking áskilur sér rétt til að breyta verðskrá sínum eftir þörfum hverju sinni og tilkynna viðskiptavinum

um það með 90 daga fyrirvara. Vörur sem eru háðar gengi eru gjaldfærðar samkvæmt gengi á hverjum tíma. Vörur sem bera vísitölutengingu taka breytingum í samræmi við þróun þeirrar vísitölu.

### Ferðakostnaður og flutningsskilmálar

Eftir því sem viðskiptavinur óskar eftir kann að vera kveðið á um greiðslur vegna sérstakra flutningsskilmála eða sérstakrar umsýslu í samningi. Mun slíkt verða upplýst áður en stofnað er til viðskiptanna. Þekking gerir tilkall til sérstakrar greiðslu fyrir eftirfarandi nema um annað sé samið. Athugið að upptalningin er ekki tæmandi:

- Flutning á búnaði frá húsakynnum Þekkingar á umbeðinn stað.
- Flutning á búnaði vegna viðgerða.
- Ferðakostnað og ferðatíma vegna þjónustu á stöðum, þar sem Þekking hefur ekki að staðaldri starfsfólk, sem þjáfað er til að veita þjónustu við hlutaðeigandi búnað.
- Vinnutíma og ferðakostnað vegna aðgerða, sem falla utan umsamins þjónustutíma.
- Vinnutíma á ferðum og ferðalögum, ferðakostnað og flutningsgjöld, sem falla utan við umsamda þjónustu við búnað.
- Ferðakostnað og ferðatíma vegna búnaðar, sem fellur undir viðgerðar- og útskiptiþjónustu.
- Ferða- og flutningskostnað vegna ábyrgðarþjónustu búnaðar, sem ætlaður er til þjónustu á verkstæði Þekkingar.

### Reikningar

Viðskiptavinur ber fulla ábyrgð á að greiðslur fyrir vörur og búnað berist Þekkingu á réttum tíma. Athugasemdir skulu gerðar við útgáfu reikninga án tafar og eigi síðar en á eindaga þeirra ellegar teljast þeir samþykktir af hálfu viðskiptavinar. Hafi athugasemdir viðskiptavinar borist eftir eindaga og atvik réttlæta með ótvíræðum hætti, að athugasemdir bárust ekki í tæka tíð, mun Þekking taka afstöðu til þeirra athugasemda.

Þekking gefur út reikning í upphafi hvers mánaðar vegna greiðslu fyrir þjónustu sem innt er af hendi í líðandi mánuði, nema um annað sé samið í samningi aðila.

Verð og fjárhæðir í samningi aðila eru tilgreindar í íslenskum krónum, án virðisaukaskatts, nema annað sé tekið fram.

Reikningar skulu greiddir á gjalddaga og eigi síðar en á eindaga. Skal Þekking sjá svo um, að reikningar séu sendir viðskiptavini með góðum fyrirvara eða birtir honum á annan hátt samkvæmt samkomulagi aðila. Falli reikningur eða aðrar samningsskuldbindingar í eindaga ber viðskiptavini að greiða dráttarvexti af reikningnum í samræmi við III. kafla vaxtalaga nr. 38/2001.

Verkkaupi skal inna greiðslur af hendi inn á bankareikning sem Þekking tiltekur eða með greiðslu greiðsluseðils. Annað greiðsluform telst ekki fullnægjandi.

Allir reikningar Þekkingar skulu vera sundurliðaðir og studdir fylgiskjölum, eigi það við, svo unnt sé að sannreyna þá. Verði ágreiningur um fjárhæð reiknings getur verkkaupi ekki neitað greiðslu á þeim hluta sem er óumdeildur. Verkkaupa ber að upplýsa Þekkingu um hvers konar athugasemdir við reikninga þegar í stað og eigi síðar en innan sjö daga frá útgáfu reiknings.

## 5. Skyldur og réttindi aðila

### Þáttur viðskiptavina

Viðskiptavinur skal tryggja að Þekking hafi fullnægjandi aðgang að aðstöðu viðskiptavinar og eftir atvikum þriðja aðila þannig að Þekking geti uppfyllt skyldur sínar samkvæmt samningnum. Viðskiptavini ber einnig að veita Þekkingu allar upplýsingar svo Þekking geti uppfyllt skyldur sínar.

Viðskiptavini er óheimilt að taka í sundur hugbúnað sem honum er látinn í hendur af Þekkingu eða stuðla að nokkrum breytingum á honum. Í almennum viðskiptum við Þekkingu er gengið út frá því að viðskiptavinir séu ásáttir um eftirfarandi:

- Að veita Þekkingu greiðan aðgang að búnaði eftir afhendingu í þeim tilgangi að uppfylla skyldur sínar samkvæmt samningum aðila.
- Að lána ekki búnað, samnýta ekki eða gefa þriðja aðila aðgang að búnaði án skriflegs samþykkis Þekkingar.
- Að framselja ekki samning eða samningsbundin réttindi við Þekkingu til þriðja aðila án áður gerðs samþykkis.

- Að selja ekki ógreiddan búnað frá Þekkingu, framselja hann ekki né veðsetja eða ráðstafa honum á nokkurn þann hátt, sem fer í bága við eignarrétt Þekkingar.
- Að nota búnað frá Þekkingu aðeins í eigin þágu og afla hans ekki í því augnamiði að selja hann, leigja eða lána án áður gerðs samþykkis.
- Að heimila Þekkingu að setja í búnað tæknibreytingar, sem Þekking telur nauðsynlegar til dæmis af öryggisástæðum. Fjarlægðar búnaðareiningar verða eign Þekkingar. Starfshæfi búnaðar eftir breytingar skal ekki skerðast.
- Viðskiptavinur ber sjálfur ábyrgð á þeim árangri, sem næst af notkun búnaðar og þjónustu frá Þekking.
- Að samningstíma loknum lokast aðgangur að netþjónum og öðrum tækjabúnaði Þekkingar án tafar. Ber viðskiptavinur því ábyrgð á að afrita öll gögn í sinni eigu, sem vistuð eru hjá Þekkingu áður en samningar renna út eða þeim er sagt upp.
- Að bjóða ekki starfsmönnum Þekkingar, sem tengst hafa þjónustusamningi, stöðu í eigin fyrirtæki innan 12 mánaða frá því að verkefnissamningi lauk nema að höfðu samráði við Þekking.
- Að geta einkaréttindayfirlýsingar sinnar með greinilegum hætti á öll eintök leyfisforrita, sem notuð eru í fyrirtæki hans samkvæmt sérstökum samningi.
- Að fara að landslögum og opinberum stjórnvaldsákvörðunum.

## Þáttur Þekkingar

Þekking skal tryggja að starfsfólk sitt og aðrir sem annast þjónustu við viðskiptavini á vegum Þekkingar hafi þá sérþekkingu, menntun og reynslu og starfi ávallt af heillindum til að geta sinnt verkefnum sem samningur við viðskiptavin kveður á um.

Þekking áskilur sér rétt:

- Til að fjarlægja efni af vélbúnaði Þekkingar, sem brýtur gegn lögum og reglum.
- Til þess að neita að framkvæma verk eða þjónustu sem stangast á við lög eða geta, að mati Þekkingar, truflað starfsemi eða valdið

óásættanlegu tjóni á högum Þekkingar, viðskiptavinar eða þriðja aðila.

- Til þess að synja viðskiptavini um þjónustu og frekari kaup á búnaði, hafi reikningur ekki verið greiddur innan 30 daga frá eindaga.
- Til þess að synja viðskiptavini um aðgang að gögnum, sem vistuð eru á búnaði Þekkingar, hafi reikningur ekki verið greiddur innan 60 daga frá eindaga.
- Til þess að eyða gögnum viðskiptavinar, sem vistuð eru á búnaði Þekkingar, hafi reikningur ekki verið greiddur innan 150 daga frá eindaga.

Þekking skal tilkynna verkkaupa um allar breytingar í rekstri sínum sem geta haft áhrif á getu þess til að sinna verkefnum samkvæmt samningi aðila.

Brjótí gögn þjónustukaupa gegn lögum getur þjónustusali gripið til aðgerða sem heimilaðar eru lögum samkvæmt eins og t.d. að fjarlægja eða hindra aðgang að gögnum sbr.14.gr. laga nr. 30/2002 um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

## 6. Ábyrgð

Þekking kappkostar að uppfylla væntingar viðskiptavina til gæða þjónustu og selds búnaðar. Kaup á búnaði frá Þekkingu eru háð lögum um lausafjárkaup, nr. 50/2000, þar sem ákvæðum þessara skilmála, sérskilmála, samninga eða viðskiptavenju milli aðila sleppir.

Þekking ábyrgist, að allur vélbúnaður virki og sé í góðu lagi á afhendingardegi.

Sé ábyrgðartími ekki skilgreindur, er hann 1 ár.

Notaður vélbúnaður, sem seldur er sem slíkur, nýtur ekki ábyrgðar nema um það sé samið sérstaklega.

Ábyrgð tekur til allra framleiðslugalla, lagfæringa og viðgerða að meðtöldum varahlutum og vinnutíma tæknimanna. Ábyrgð gildir ekki, ef bilun verður, sem rekja má til annarra orsaka en framleiðslugalla, svo sem rangrar meðferðar, slits eða notkunar á rekstrarvöru. Ábyrgð á rafhlöðum er eitt ár nema að um annað sé samið.

Kaupandi skal tilkynna Þekkingu um meinta galla á búnaði um leið og hann verður gallans var, án ástæðulauss dráttar.

Reynist búnaður hafa verið gallaður við afhendingu eða tilkynni viðskiptavinar Þekkingu um

gallaðan búnað innan fyrrgreindra tímafresta, skal Þekking bæta úr gallanum á eigin kostnað.

Ábyrgð á vélbúnaði fellur niður, ef:

- Leiðbeiningum framleiðanda búnaðar og Þekkingar um hirðu, notkun, álag, íhluti eða viðhald er ekki fylgt.
- Bilun má rekja til illrar eða rangrar meðferðar.
- Óviðkomandi aðili hefur opnað eða átt við búnað, breytt honum eða bætt við hann á einhvern hátt.
- Bilun má rekja til þess að vélbúnaður hafi verið tengdur við ranga rafspennu.
- Bilun stafar af rangri tengingu við rafkerfi eða netkerfi.
- Bilun má rekja til óhæfs umhverfis, svo sem vegna ryks, hitastigs eða rakastigs.

Þekking ber ekki ábyrgð á varðveislu þeirra gagna, sem vistuð kunna að vera á búnaði, nema um það sé samið sérstaklega. Starfi vélbúnaður ekki í samræmi við lýsingarkröfur á ábyrgðartíma og Þekking hefur ekki getað lagfært galla eða skipt út búnaðinum fyrir annan vélbúnað með hliðstæðri vinnslugetu innan sanngjarns tíma á viðskiptavinur rétt á að skila búnaðinum til Þekkingar og fá söluverðið endurgreitt.

Ábyrgð á búnaði gildir aðeins á Íslandi nema um annað hafi verið samið.

Telji viðskiptavinur að þjónusta sem Þekking veitir sé haldin galla skal hann tilkynna Þekkingu um það um leið og hann verður gallans áskynja, án ástæðulauss dráttar.

Hafi aðrir aðilar en Þekking gert breytingar á vélbúnaði eða hann verið starfræktur með yfirálagi, áskilur Þekking sér rétt til að synja um þjónustu.

### Ábyrgð á forritapökkum

Þekking ber ekki ábyrgð á forritapökkum, sem óháðir framleiðendur og hugbúnaðarfyrirtæki hafa þróað og framleitt. Þekking innir því ekki af hendi hugbúnaðarþjónustu eða villuleiðréttingar í neinni mynd nema um það sé samið sérstaklega. Jafnframt tekst Þekking ekki á hendur neins konar skuldbindingar varðandi forritapakka eða notagildi hans í tilteknu skyni. Skilmálar framleiðandans fylgja með forritapökkum eða unnt er að afla sér þeirra með því að snúa sér beint til framleiðanda. Gilda þeir skilmálar um þá forritapakka, sem Þekking selur með vélbúnaði. Forritapakkar eru seldir og afhentir í því

ástandi, sem þeir eru í við afhendingu frá framleiðanda og án þjónustuskuldbindinga af hálfu Þekkingar. Þjónusta Þekkingar við forritapakka er jafnan reikningsfærð á viðskiptavin nema um annað sé samið.

### Atvik utan ábyrgðar

Þekking ber enga ábyrgð á kröfum, sem reistar eru á eftirtöldum atvikum:

- Viðskiptavinur hefur sjálfur útvegað búnaðareiningu og sett eða látið setja í búnað, sem Þekking hefur selt.
- Viðskiptavinur hefur gert breytingar á búnaði eða hefur staðið fyrir breytingum á honum.
- Viðskiptavinur hefur notað hugbúnað í öðru umhverfi en skilgreindu uppsetningarumhverfi.
- Notkun samsetts búnaðar af einingum frá Þekkingu og einingum frá öðrum aðilum, sem Þekking hefur ekki afhent í heild sinni.
- Virkni búnaðar, þ.m.t. hugbúnaðar, frá framleiðendum óháðum Þekkingu.

### Almennar takmarkanir á ábyrgð

Öll þjónusta er veitt án skuldbindinga um viðbragðstíma eða tiltæka varahluti hverju sinni nema um annað sé samið sérstaklega.

Þekking ábyrgist ekki að búnaður eða þjónusta sé gallalaus, virki án reksturstruflana, að hugbúnaður starfi rétt eða að allar hugbúnaðarvillur sem og aðrar villur séu lagfærðar.

Þekking undanskilur sig allri ábyrgð á öllu óbeinu eða afleiddu tjóni, svo sem rekstrartapi, glötuðum ágóða eða sparnaði, töpuðum gögnum eða öðru tjóni, sem áður er ótalið, svo og öllum kröfum á hendur viðskiptavini frá þriðja aðila.

Þekking ber ekki ábyrgð á tjóni:

- sem þriðji aðili veldur.
- sem stafar af notkun hugbúnaðar eða gagnaefnis, svo og ef gagnaefnið glatast eða týnist af hvaða ástæðum sem er.
- sem verður á persónum, fasteignum og lausafé og kann að stafa af búnaði, sem Þekking hefur útvegað eða kynni að stafa af þjónustu fyrirtækisins.
- sem rekja má til sambandsleysis, rofs á þjónustu eða annarra truflana sem kunna að

verða á rekstri þjónustu, hvort sem slíkt má rekja til bilana í línunum, bilana í sambandastöðvum eða annarra ástæðna.

Ef aðilar geta ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt samningum vegna neyðarréttarlegra, óviðráðanlegra atvika, falla skuldbindingar þeirra, þ.m.t. möguleg bótaábyrgð, niður á meðan slíkt ástand varir.

Utan þess sem greinir í skilmálum þessum skal bótaábyrgð Þekkingar vegna hvers konar mistaka, villna, vanrækslu, truflana, tafa, tjóns eða galla á þjónustu eða búnaði sem verður í tengslum við samninga aðila, nema að hámarki jafnvirði þeirrar þóknunar sem viðskiptavinur hefur sannanlega greitt til Þekkingar fyrir þá tilteknu þjónustu eða búnað sem tjónið tengist á síðustu þremur mánuðum fyrir það atvik sem orsakaði umrætt tjón.

## 7. Önnur ákvæði

Hugverkaréttur - uppgötvanir og uppfinningar Þekking áskilur sér allan umsaminn rétt til hugverka er tengjast vörum og þjónustu sem látin er viðskiptavini í té.

Skilmálar þessir skulu engin áhrif hafa á hugverkarétt aðila og/eða afnotarétt af hvers konar atvinnuleyndarmálum, gögnum, trúnaðarupplýsingum eða öðru efni sem tengist búnaði eða þjónustu.

Skilmálar þessir hafa ekki í för með sér neins konar yfirfærslu á höfundarétti frá einum aðila til annars, nema þar sem ákvæði samninga kveða sérstaklega á um það.

Notkun vörumerkja

Þekkingu er ekki heimilt að vísa til viðskiptavinar á vefsíðu sinni eða birta vörumerki hans þar, sem og í öðru kynningarefni á vegum Þekkingar, nema með samþykki viðskiptavinar. Viðskiptavinur skal jafnframt leita samþykkis Þekkingar fyrir slíkri notkun á nafni og vörumerkjum í eigu Þekkingar.

Upplýsingaöryggi og vinnsla persónuupplýsinga

Þekking hefur vottað stjórnkerfi upplýsingaöryggis samkvæmt ISO 27001 staðlinum. Þjónusta Þekkingar er á grundvelli viðkomandi staðals eftir því sem við á. Þekking skuldbindur sig til að vinna eftir samningsbundnum og skjalfestum reglum viðskiptavinar séu þær strangari en kröfur staðalsins.

Sama gildir um um kröfur til upplýsingaöryggi sem lög eða þar til bær stjórnvöld kunna að gera til starfsemi viðskiptavinar eða verktaka á hans vegum.

Öll vinna Þekkingar tengd úttektum viðskiptavinar á öryggistengdum þáttum Þekkingar skal greidd samkvæmt verðskrá Þekkingar hverju sinni. Slíkar úttektir skulu ekki vera gerðar nema einu sinni á ári og skal tilkynna um slíkt með hæfilegum fyrirvara og gera í samráði við Þekkingu.

Viðskiptavinur skuldbindur sig til að virða öryggisreglur Þekkingar. Í því getur falist takmörkun á aðgengi viðskiptavinar að gögnum kerfis- og rekstrarhandbókum Þekkingar, undirritun trúnaðaryfirlýsinga, takmörkun á aðgangi að vinnu- og kerfisrymum Þekkingar ofl.

Viðskiptavinur skal tryggja að starfsmenn, umboðsaðilar eða verktakar virði reglur Þekkingar um öryggi upplýsinga sem og öðrum verklagsreglum sem eru bundnar í samning Þekkingar og viðskiptavinar. Viðskiptavinur skal halda starfsmönnum, umboðsmönnum og verktökum sínum upplýstum um þær kröfur sem þarf að fylgja vegna öryggisstefnu Þekkingar. Viðskiptavinur skal bæta og tryggja þekkingu skaðleysi að því er varðar skemmdir, kostnað eða útgjöld sem Þekking verður fyrir vegna vanefnda á þessu ákvæði nema tjónið megi rekja til athafna eða athafnaleysis starfsmanna Þekkingar.

Viðskiptavinur telst ábyrgðaraðili í skilningi laga nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga (persónuverndarlög), að því er varðar hvers konar vinnslu á persónuupplýsingum. Þekking telst vinnsluaðili skv. persónuverndarlögum vegna vinnslu persónuupplýsinga fyrir hönd viðskiptavinar. Vinni Þekking persónuupplýsingar fyrir hönd viðskiptavinar skulu aðilar gera með sér sérstakan samning um vinnslu á persónuupplýsingum í samræmi við persónuverndarlög þar sem skyldur aðila eru nánar tilgreindar.

Fyrirtæki undir eftirliti Fjármálaeftirlitsins

Gagnvart fyrirtækjum sem eru háð eftirliti Fjármálaeftirlitsins þá staðfestir Þekking að félagið hefur kynnt sér leiðbeinandi tilmæli Fjármálaeftirlitsins nr. 1/2019 vegna áhættu við rekstur upplýsingakerfa eftirlitsskyldra aðila og nr. 6/2014 um útvistun hjá eftirlitsskyldum aðilum og skal tryggja að tilmælum þessum sé fylgt.

Viðskiptavinur ber alfarið ábyrgð á öllum fyrirmælum sem hann beinir til Þekkingar og ber Þekking ekki ábyrgð á atvikum sem fara í bága við tilmæli Fjármálaeftirlitsins ef þau stafa af fyrirmælum viðskiptavinar.

Þekking skal tryggja aðgang starfsmanna viðskiptavinar, ytri og innri endurskoðanda viðskiptavinar og Fjármálaeftirlitsins að starfsmönnum, upplýsingum og vinnustöð Þekkingar í þeim tilgangi að kanna framkvæmd verkefna sem unnin eru fyrir verkkaupa á grundvelli samnings aðila. Slíkt eftirlit eða aðgangur skal að öllu leyti lúta reglum Þekkingar um upplýsingaöryggi.

Fyrirkomulag aðgangs skal vera með þeim hætti að það ógni ekki upplýsingaöryggi annarra viðskiptavina Þekkingar. Öll vinna er tengist aðgengi Fjármálaeftirlits eða annarra aðila sem viðskiptavinur óskar að fái aðgang að gögnum sínum skal greidd af viðskiptavin samkvæmt verðskrá Þekkingar hverju sinni.

Viðskiptavin er heimilt að segja samningi aðila upp án fyrirvara ef Fjármálaeftirlitið gerir kröfu um slíkt vegna sérstakra aðstæðna að mati Fjármálaeftirlitsins sem réttlæta slíka uppsögn.

Þekkingu er með öllu óheimilt að vista tölvubúnað og gögn hjá þriðja aðila (keðjuútvistun / undirvinnsluaðila) nema með samþykki viðskiptavinar. Óski Þekking eftir því að keðjuútvista skal viðskiptavinur meta keðjuútvistunaraðila með sjálfstæðum hætti og skal keðjuútvistun ekki framkvæmd nema viðskiptavinur hafi veitt sannarlegt samþykki.

Komi til breytinga á framkvæmd eða tilmælum frá Fjármálaeftirlitinu samþykkja aðilar að semja um breytingar á samningnum í góðri trú þannig að fylgja megi slíkri framkvæmd eða tilmælum.

Við uppsögn viðskiptasamnings sammælast samningsaðilar um útgönguáætlun.

## Trúnaður

Öll gögn og upplýsingar sem Þekking verður vísari um viðskiptavin og skjólstæðinga hans skal vera trúnaðarmál þeirra á milli.

Efni samninga er trúnaðarmál milli Þekkingar og viðskiptavinar þar til báðir aðilar hafa samþykkt annað skriflega.

Viðskiptavinur skal á sama hátt gæta fyllsta trúnaðar um gögn og upplýsingar er varða Þekkingu.

Upplýsingar skal aðeins nota í þeim tilgangi sem þær voru fengnar og að því marki sem nauðsynlegt er við framkvæmd samningsskuldbindinga aðila.

Aðilar skuldbinda sig til að ljóstra ekki upp trúnaðarupplýsingum sem þeir hafa mótttekið frá gagnaaðila, þ.m.t. upplýsingum um stjórnunarlegar, fjárhagslegar eða tæknilegar aðstæður gagnaðila, aðrar aðstæður varðandi rekstur, viðskipti eða atriði sem ætla má að teljist trúnaðarupplýsingar, sem halda ber leyndum.

Upplýsingar, sem eru eða ætla má að séu á allra vitorði eða öllum aðgengilegar, teljast ekki trúnaðarupplýsingar, nema slíkar aðstæður stafi af broti á þessu ákvæði. Þagnarskylda skal gilda áfram eftir að samningssambandi lýkur.

## Framsäl

Aðilum er óheimilt að framselja réttindi og skyldur sem samningssamband þeirra hefur í för með sér nema að fengnu skriflegu samþykki gagnaðila. Þó er aðilum heimilt að framselja réttindi og skyldur til dótturfyrirtækja sem þeir eiga að öllu leyti svo fremi að viðeigandi leyfi séu framseld til viðtakandi fyrirtækis.

Þekkingu er heimilt að ráða undirverktaka til að framkvæma ákveðna verkþætti sem sérstaklega eru tilgreindir í samningi aðila. Leita skal samþykkis viðskiptavinar við val á undirverktaka. Þekkingu er þó heimilt að framselja skyldur sínar samkvæmt samningi án samþykkis viðskiptavinar ef slíkt er að mati Þekkingar nauðsynlegt til að bregðast við atvikum sem nauðsynlegt er að bregðast við án tafar en einungis í tilvikum sem undirverktaki fær ekki aðgang að persónuupplýsingum viðskiptavinar.

Efni framsalshafi ekki skyldur sínar samkvæmt skilmálum þessum skal framseljandi bera ábyrgð á réttum efnidum hans gagnvart gagnaðila.

## Tímafrestur um tilkynningu á galla

Viðskiptavinur Þekkingar glatar rétti sínum til þess að bera fyrir sig galla, ef hann tilkynnir ekki Þekkingu án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var og í hverju galli var fólgin.

Ef viðskiptavinur leggur ekki fram kvörtun innan árs frá þeim degi, er hann veitti búnaði eða þjónustu viðtöku, getur hann ekki síðar borið gallann fyrir sig. Þetta gildir þó ekki ef Þekking hefur í samningi eða sérstakri ábyrgðaryfirlýsingu tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma.



Í samningum við Þekkingu geta samningsaðilar ekki gert neina kröfu, af hvaða tegund eða tilefni hún kann að vera, eftir að meira en tvö ár eru liðin frá því að kröfuefnið varð til eða meira en tvö ár eru liðin frá síðustu greiðslu, ef um greiðslufall er að ræða.

### Óviðráðanleg atvik

Geti Þekking vegna óviðráðanlegra atvika ekki efnt skyldur sínar gagnvart samningsaðila er félagið laust undan öllum skuldbindingum sínum um þann tíma sem óviðráðanleg atvik standa yfir og samningsaðili á ekki rétt til að beita vanefndaúrræðum gagnvart Þekkingu, þ.m.t. kröfum um endurgreiðslu, afslátt, skaðabætur, uppsögn eða riftun. Með óviðráðanlegum atvikum (e. Force Majeure) er átt við atburð eða aðstæður sem ekki eru á valdi Þekkingar enda sé þannig háttáð um þau að að Þekkingu hafi ekki verið unnt að yfirvinna þau með eðlilegum ráðum.

Án takmörkunar um almennt gildi þess, sem að framan greinir skulu atburðir og atvik m.a. taka til styrjalda, uppreisna, skemmdarverka, óeirða, náttúruhamfara, aðgerða stjórnvalda á sviði gjaldeyris- og viðskiptamála, viðskiptabanna, hafnabanna, almennra samgönguhindrana, flutningsbanna, orkuskorti, hvers kyns netárása, óviðráðanlegum atvikum í samskiptum við undirverktaka og hvers kyns ámóta atvika sem valda röskun á efndum Þekkingar, þ.m.t. ef birgjar eða þjónustuaðilar Þekkingar geta ekki uppfyllt skuldbindingar sínar gagnvart Þekkingu á grundvelli óviðráðanlegra atvika sem leiða til þess að Þekking geti ekki efnt skuldbindingar sínar gagnvart samningsaðila.

Komi til þess að óviðráðanleg atvik standi yfir í 30 daga samfellt eða lengur getur Þekking rift eða sagt samningi við samningsaðila fyrirvaralaust án þess að baka sér bótaskyldu.

### Riftun

Samningsaðili getur rift samningi án fyrirvara, ef um er að ræða verulega vanefnd af hálfu hins aðilans í samræmi við almennar reglur. Þekking getur til viðbótar venjulegum vanefndaheimildum m.a. rift samningi vegna vanefnda ef:

- Viðskiptavinur greiðir ekki reikninga Þekkingar vegna umsaminnar og veittrar þjónustu innan 30 daga eftir eindaga.
- Viðskiptavinur uppfyllir ekki samningsbundnar skyldur sínar við Þekkingu innan 30 daga frá dagsetningu skriflegrar tilkynningar frá Þekking um efnisatriði málsins.
- Viðskiptavinur notar búnað með öðrum hætti en notkunarskilmálar eða aðrar útgefnar leiðbeiningar um meðferð hans kveða á um.
- Viðskiptavinur notar búnað umfram það, sem Þekking skilgreinir sem hámarksnotkun á tilgreindu tímabili.
- Viðskiptavini er veitt heimild til greiðslustöðvunar, hann fær heimild til að leita nauðasamninga eða verður gjaldþrota.
- Aðrir en starfsmenn Þekkingar hafa án undanfarandi samþykkis Þekkingar veitt hinum tiltekna búnaði þjónustu.
- Verði samningi rift af hálfu Þekkingar ber viðskiptavini að greiða áfallin gjöld samkvæmt samningum auk alls kostnaðar.

Þá getur Þekking gripið til eftirfarandi aðgerða séu forsendur til riftunar vegna vanefnda til staðar:

1. Sagt upp þjónustusamningi að hluta eða í heild.
2. Tekið hugbúnað í sína vörslu eða gert hann ónothæfan.
3. Innheimt allar gjaldfallnar og ógjaldfallnar leigugreiðslur samkvæmt viðkomandi samningi.
4. Beitt öðrum vanefndaúrræðum eftir því sem við á.

Viðskiptavinur skal halda Þekkingu skaðlausum af öllum útgjöldum og tekjumissi sem Þekking kann að verða fyrir vegna vanefnda viðskiptavinar á þjónustusamningi.

Eigi Þekking viðskipti við viðskiptavin á grundvelli fleiri samninga en eins leiða brot hans á einum samningi til þess að Þekking getur sagt upp öllum samningum sínum við viðskiptavininn.

## Lög og varnarþing

Samningar Þekkingar við viðskiptavini og viðskiptaskilmálar þeim tengdir falla undir íslensk lög. Skulu undanþæg ákvæði laganna víkja fyrir samningum þessum og skilmálum samrýmist þau þeim ekki. Leiði lög um þjónustukaup með ófrávíkjanlegum hætti til hagstæðari kjara fyrir viðskiptavini en samningar þessir og skilmálar kveða á um skulu þau lög gilda.

Rísi mál út af viðskiptasamningum Þekkingar og/eða skilmálum félagsins skal það rekið fyrir Héraðsdómi í varnarþingi Þekkingar.