

AB SCIEX SERVICES' VILKÅR OG BETINGELSER

I. Generelle vilkår (gælder for alle serviceplaner og alle tjenester, der udbydes på tids- og materialebasis)

1. Hele aftalen - AB Sciox ("udbyderen") og kunden er enige om disse vilkår og betingelser sammen med udbyderens tilbud, der er defineret nedenfor, (samlet benævnt heri "vilkår og betingelser"), der udgør hele aftalen mellem parterne med hensyn til indholdet heri og afløser og fuldt ud erstatter (i) eventuelle tidligere aftaler mellem parterne med hensyn til emnet heri, og (ii) eventuelle fortrykte, standard- eller andre vilkår og betingelser angivet i kundens købsordre (såfremt disse accepteres af udbyderen og bortset fra den identificerede arbejdsordre, samt, hvis de er nøjagtige, den pågældende pris), eller ethvert andet dokument, der ikke er accepteret eller underskrevet af en autoriseret repræsentant for udbyderen, der hermed afvises og forbliver ugyldigt. Kundens indgivelse af en købsordre eller et andet instrument vedrørende køb af tjenesteydelser som svar på udbyderens tilbud, skøn eller ethvert andet dokument udarbejdet af udbyderen ("tilbud"), som omfatter eller indarbejder nærværende vilkår og betingelser, anses for at være en accept af nærværende vilkår og betingelser med udelukkelse af andre vilkår og betingelser, der fremgår af eller henvises til i en sådan købsordre eller et andet instrument. Medmindre andet er angivet i nærværende vilkår og betingelser, i tilfælde af uoverensstemmelse mellem nærværende vilkår og betingelser, der fremgår af udbyderens tilbud eller anden aftale, er underskrevet af en autoriseret repræsentant for udbyderen, skal nærværende vilkår og betingelser fremgå af udbyderens tilbud eller den anden aftale, der afløser og har forrang over uoverensstemmende bestemmelser(r) i nærværende vilkår og betingelser, og alle andre bestemmelser i nærværende vilkår og betingelser forbliver i kraft.

2. Accept – Udbyderen kan efter eget skøn acceptere eller afvise en købsordre vedrørende serviceplaner, vedligeholdelse og reparation efter regning, installation, flytning af instrumenter eller softwaresupport, såfremt det er relevant, ("tjenesteydelser").

3. Betalingsbetingelser – Betalingsbetingelserne er netto kontant 30 dage fra datoen på udbyderens faktura til kunden. Hvis der ikke er modtaget betaling senest på forfaldsdatoen, kan udbyderen opkræve og kunden accepterer at betale, foruden det skyldige beløb, et straffegebyr ved sen betaling med en sats på 1% pr. måned (12 % om året), eller den maksimale lovlige sats, alt efter hvilken sats, der er lavest, af det skyldige beløb, der beregnes ud fra den oprindelige forfaldsdato til betalingsdatoen. Hvis udbyderen hyrer et inkassobureau og/eller en advokat til at inddrive skyldige beløb kan udbyderen fakturere kunden for, og kunden accepterer at betale, alle omkostningerne forbundet med inddrivelse, herunder, uden begrænsning, rimelige advokatsalærer.

4. Sundhed og sikkerhed – Udbyderen kan kræve en udfyldt dekontamineringsattest eller overførsel af et instrument til en egnet og sikker beliggenhed, som er bestemmes udbyderen, som en betingelse for at servicere ethvert instrument. Kunden garanterer, at alle instrumenter eller komponenter, der skal serviceres, er fuldt dekontamineret og frie for radioaktive, biologiske, giftige eller andre farlige materialer eller stoffer før de serviceres, så teknikeren ikke bliver udsat for sådanne materialer. Kunden må ikke anvise udbyderens personale om at arbejde i laboratorier med biosikkerhedsklasse 3 eller 4, uden forudgående skriftlig varsel til udbyderen og udbyderens skriftlige samtykke.

5. Levering – Udbyderen vil bestræbe sig på, i den udstrækning, det er rimeligt under de givne omstændigheder, at levere tjenesteydelserne så hurtigt som muligt, efter modtagelse af kundens opkald i udbyderens lokale servicecenter. Udbyderen skal fjernebehandle kundens anmodning om supporttjenester, når som helst det er muligt Tjenesteydelser på stedet vil efter behov blive planlagt på et tidspunkt, der er aftalt mellem udbyderen og kunden. Det er kundens ansvar at give udbyderen adgang, så udbyderen kan udføre tjenesteydelserne inden for den planlagte eller garanterede periode, såfremt det er relevant.

6. Arbejdstider – Medmindre andet er angivet i tilbuddet, leveres tjenesteydelserne generelt inden for normal arbejdstid, mandag til fredag, mellem kl. 9:00 og 17:00, undtagen helligdage. Se <http://www.absciox.com/company/contact-us> for regionale forskelle.

7. Garanteret svartid på stedet – Tjenesteydelser med en garanti for svartid på stedet ydes kun for zone 1 og 2, medmindre der er købt specifikke yderligere opgraderinger af svartid. For alle andre zoner fastsættes svartiden på stedet på en rimelig basis og prioriteres efter rækkefølgen af kundernes opkald om reparationer uden en serviceplan. For tjenesteydelser, der berettiger til en garanteret svartid på stedet, skal udbyderens servicecenter modtage serviceopkaldet før kl. 14:00 lokal tid. Opkald, der modtages efter dette tidspunkt, vil blive betragtet som modtaget den følgende arbejdsdag. Kunden skal give adgang til instrumentet inden for den garanterede svartid.

(i) Udbedring på stedet for alle tjenesteydelser undtagen serviceplaner – Såfremt udbyderen undlader at være på stedet inden for den købte garanterede svartid, medmindre kunden ikke giver adgang til instrumentet, modtager kunden et tilgodebevis svarende til den købte svartid.

(ii) Udbedring på stedet for serviceplaner - Udbyderen kan udstede et tilgodebevis til kunden for forsinkelser i den garanterede svartid eller den planlagte service på en (1) arbejdsdag eller mere, undtagen hvis forsinkelsen skyldes manglende opfyldelse grundet force majeure, eller skyldes at der ikke er blevet givet rimelig adgang til instrumentet i henhold til leveringsbetingelserne. Ethvert tilgodehavende, der er beregnet forholdsmæssigt, er et beløb, der svarer til 1/365 del af det årlige gebyr for serviceplanen, der dækker det pågældende instrument, for hvilket serviceopkaldet blev foretaget. Hvis en serviceplan dækker mere end ét instrument, fastsættes tilgodehavendet, der er beregnet forholdsmæssigt, ved at tildele en forholdsmæssigt beregnet andel af planens årlige gebyr til det instrument for hvilket serviceopkaldet blev foretaget. Tilgodebeviset kan anvendes af kunden, når denne fornyer sin nuværende serviceplan for dette instrument i en sammenhængende periode, som et tilgodehavende, der modregnes gebyret for serviceplanen. For at være berettiget til at anvende tilgodebeviset, skal udbyderens serviceplanadministrator modtage skriftlig meddelelse (en meddelelse via e-mail er tilstrækkeligt) om kundens hensigt om at anvende tilgodebeviset til at forny serviceplanen på tidspunktet for fornyelsen, men under alle omstændigheder senest femten (15) dage efter udløbet af serviceplanperioden, under hvilken det pågældende tilgodehavende blev optjent. Det ovenfor beskrevne tilgodebevis er udbyderens eneste forpligtelse og kundens eneste retsmiddel i tilfælde af at udbyderen undlader at reagere inden for den garanterede svartid på stedet, der fremgår af serviceplanen. Udbyderens serviceplanadministrators kontaktoplysninger kan findes på <http://www.absciox.com/company/contact-us>.

8. Garanti – Udbyderen garanterer, at denne vil udbyde tjenesteydelserne som det fremgår af tilbuddet, der gælder for de tjenesteydelser, der er købt i overensstemmelse med de(t) relevante afsnit i den begrænsede garanti, som kan findes på <http://www.absciox.com/warranty>. Hvad angår softwaresupport (se definition nedenfor) vil udbyderen udføre sådanne tjenesteydelser professionelt og arbejdsmæssigt forsvarligt, men udbyderen garanterer ikke, at hver eneste softwaresupport kan løses gennem softwaresupport. **UDBYDEREN YDER INGEN ANDRE GARANTIER AF NOGEN ART, UDTRYKKELIGE ELLER STILTIEENDE, HERUNDER, MEN IKKE BEGRÆNSET TIL, ANSVAR FOR EGNETHED TIL ET BESTEMT FORMÅL ELLER SALGBARHED MED HENSYN TIL SINE TJENESTEYDELSER, FOR HVILKE GARANTIER UDBYDEREN UDTRYKKELIGT FRALÆGGER SIG ANSVARET. UDBYDERENS ENESTE ANSVAR I HENHOLD TIL NÆRVÆRENDE AFTALE FOR BRUD PÅ GARANTI EN ER GENUDFØRELSE AF TJENESTEYDELSERNE INDEN FOR ET RIMELIGT TIDSRUM ELLER TILBAGEBETALING AF DET BETALTE GEBYR FOR DE MANGELFULDE TJENESTEYDELSER EFTER UDBYDERENS VALG. OVENNEVNTE MULIGHEDER ER KUNDENS ENESTE RETSMIDLER VED BRUD PÅ GARANTIE.**

9. Skadesløsholdelse - Udbyderen skal holde kunden skadesløs mod enhver påstand om personskade eller død eller skade på materielle goder, som forekommer, mens udbyderens personale udfører service på kundens lokaliteter, i det omfang, dette forårsages af udbyderens uagtsomme handlinger eller

forsømmelig udeladelse, hvor udbyderen gives omgående meddelelse om en sådant påstand og mulighed for at styre forsvaret og forliget vedrørende den pågældende påstand.

10. **Ansvarsbegrænsning** – I DET OMFANG LOVEN TILLADER DET, ER UDBYDEREN UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER ANSVARLIG ELLER ERSTATNINGSPLIGTIG, HVERKEN I HENHOLD TIL EN KONTRAKT, SKADEVOLDENDE HANDLING, GARANTI ELLER UNDER NOGEN LOV ELLER PÅ NOGET ANDET GRUNDLAG FOR SÆRLIGE, INDIREKTE, FLERE, STRAFFENDE ELLER SKADER SOM FØLGE AF ELLER I FORBINDELSE MED TJENESTEYDELSER, MANGLENDE UDFØRELSE AF TJENESTEYDELSER ELLER ANDET, SELVOM UDBYDEREN ER BLEVET UNDERRETTET PÅ FORHÅND OM MULIGHEDEN FOR SÅDANNE SKADER, OG UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER ER UDBYDEREN ANSVARLIG FOR TAB ELLER SKADE, DER SKYLDES FEJL I INSTRUMENTER ELLER PRODUKTER ELLER ET INSTRUMENTS ELLER PRODUKTS MANGELFULDE YDEEVNE I OVERENSSTEMMELSE MED SPECIFIKATIONERNE, UDEN AT BEGRÆNSE OVENSTÅENDE, UNDTAGEN UDELUKKENDE FOR BETALINGER, DER FORETAGES SOM UDBYDERENS GODTGØRELSE SOM BESKREVET I AFSNIT 9, UDBYDERENS SAMLEDE ERSTATNINGSANSVAR I FORBINDELSE MED TJENESTEYDELSERNE, HERUNDER, UDEN BEGRÆNSNING, TJENESTEYDELSERNE UDFØRT I OVERENSSTEMMELSE HERMED, ELLER BRUD HERPÅ ELLER MANGLENDE OPFYLDELSE AF EN KONTRAKT, SKADEVOLDENDE HANDLING, GARANTI ELLER ANDET OVERSTIGER IKKE DET BELØB, DER ER BETALT TIL UDBYDEREN FOR DE TILGRUNDLIGGENDE TJENESTEYDELSER.

11. **Force majeure** – Ingen af parterne er ansvarlige for forsinkelser i opfyldelsen eller manglende opfyldelse helt eller delvis, eller for tab, skader, forsinkelser, udgifter eller andet lidt eller afholdt i forbindelse med eller på grund af eventuelle årsager, der ligger uden for deres rimelige kontrol, såsom, uden at begrænse den generelle betydning af ovenstående, naturkatastrofer, brand, strejker, handelsstridigheder, optøjer, handelsembargoer, jordskælv, storme, statslige handlinger, strømafbrydelser eller strømmangel, eller en manglende evne til at skaffe dele eller forsyninger, forudsat at ovenstående ikke gælder for enhver forpligtelse til at betale skyldige beløb.

12. **Diverse** – Ingen ændring af nærværende vilkår og betingelser eller ændringer heraf er bindende, medmindre de er skriftlige og underskrives af en behørigt autoriseret repræsentant for både udbyderen og kunden. Udbyderens undladelse af at udøve eventuelle rettigheder udgør ikke eller anses ikke for at være et afkald eller fortabelse af sådanne rettigheder eller andre rettigheder i henhold hertil. Overskrifter er medtaget heri for nemheds skyld udelukkende med henblik på henvisning og udgør ikke en del af nærværende vilkår og betingelser til noget andet formål. Hvis nogen bestemmelse i nærværende vilkår og betingelser skal anses for at være ugyldig eller ikke kan håndhæves af en hvilken som helst årsag, forbliver en sådan bestemmelse, i det omfang sådan ugyldighed eller eksigibilitet afbrydes uden på nogen måde at påvirke den resterende del af en sådan bestemmelse eller nogen anden bestemmelse, fuldt gyldig. Intet i nærværende aftale skal anses eller opfattes som værende en licens eller udbyderens tildeling af immaterielle rettigheder, hverken udtrykkeligt, stiltiende, ifølge berettiget antagelse eller på anden måde, eller begrænser udbyderens ret til at håndhæve sine patentrettigheder eller andre immaterielle rettigheder. Alle tilgrundliggende tjenesteydelser er underlagt lovgivningen i udbyderens lokale adresse, der fremgår af tilbuddet, eksklusivt dennes lovvalgsregler.

13. **Overdragelse** – Kunden kan hverken tildele eller på anden måde overdrage denne aftale eller nogen serviceplan til tredjepart. Enhver tildeling eller overdragelse til tredjepart eller forsøg på tildeling eller overdragelse fra kundens side til tredjepart vil være ugyldig.

II. **Vilkår for serviceplan (gælder kun ved køb af serviceplan)**

A. **Vilkår for instrumentserviceplan (gælder kun ved køb af serviceplan for instrumenter)**

1. **Recertificering af instrumenter** – Hvis et instrument ikke har været dækket af en garanti eller en serviceplan forud for ikrafttrædelsen af en nyindkøbt serviceplan, kan udbyderen kræve, at instrumentet recertificeres efter regning, der ikke er dækket af den nye serviceplan, forud for ikrafttrædelsesdatoen for den nye serviceplan.
2. **Hardware- telefonsupport** - Alle opkald til regionale telefonsupportnumre inden for udbyderens åbningstid, hvor kunden ligger en besked med en anmodningen om at blive ringet op af udbyderen, samt den kaldende parts navn og telefonnummer, vil blive besvaret inden for fire (4) foretningstimer, medmindre anden svartid er angivet i tilbuddet.
3. **Planlagt vedligeholdelse** – Kunden og udbyderen planlægger planlagt vedligeholdelse inden for én måned fra producentens anbefalede tidsramme for planlagt vedligeholdelse. Kunden skal give adgang til instrumentet til formål for dette besøg. Planlagt vedligeholdelse, som ikke udføres, fordi kunden ikke ville give udbyderen adgang til instrumentet på et rimeligt tidspunkt, vil blive annulleret.
4. **Planbegrænsninger**
 - (i) Beslutningen om at reparere eller udskifte alle dele af instrumentet foretages af udbyderen, efter dennes skøn. Dele og komponenter, der udskiftes eller på anden måde udnyttes ved reparation af instrumentet, kan enten være nye eller istandsatte dele og komponenter, efter udbyderens skøn. Alle dele, der er blevet fjernet og udskiftet i forbindelse med serviceeftersyn, tilhører udbyderen.
 - (ii) Serviceplaner dækker ikke udskiftning af reservedele, omkostninger, reparationer eller justeringer for fejl som følge af eller nødvendiggjort af naturens handlinger, skader, som ikke er forårsaget af udbyderen, ulykker, forsømmelse, uagtsomhed, forkert brug, herunder uden begrænsning, betjening med inkompatible opløsningsmidler eller prøver i systemet, drift uden for gældende miljømæssige eller anvendelsesmæssige specifikationer eller drift, der ikke er i overensstemmelse med instruktionerne for instrumentsystemet, -softwaren eller -tilbehøret; brugerens forkerte eller mangelfulde vedligeholdelse, installation af software eller interfacing, eller brug i kombination med software eller produkter, der ikke er leveret eller godkendt af udbyderen, eller ændringer, reparation, kundens, kundens medarbejders, repræsentanters eller uautoriserede underleverandørers flytning af serviceeftersyn af instrumentet til en anden beliggenhed, eller forstyrrende aktivitet, herunder, uden begrænsning, computervira, hackere eller anden uautoriseret interaktion med instrumenter eller software, der har en negativ indflydelse på den normale drift. Serviceplaner dækker ikke reparation eller udskiftning af reservedele, der er radioaktive eller kontamineret med biologiske, giftige eller andre farlige materialer eller stoffer. Serviceplaner dækker ikke reservedele til et instrument eller andet udstyr ud over det dækkede instrument eller udstyr, som identificeres i serviceplanen ved hjælp af et særligt serienummer. Serviceplaner dækker ikke forbrugsvarer, medmindre andet er angivet i tilbuddet. En liste over forbrugsvarer kan findes på <https://sciex.com/service-consumables>. Serviceplaner dækker ikke omkostninger, reparationer eller justeringer, der er nødvendige, ved tilslutning af instrumentet til elektriske tjenester eller andre forsyningsselskaber, der ikke er i overensstemmelse med installationskravene for instrumentet, eller ved enhver strømafbrydelse eller stigning i spænding (se betjeningsmanualen for specifikationer).
 - (iii) Medmindre andet udtrykkeligt angives skriftligt af udbyderen eller angives under Vilkår og betingelser for køb af serviceplanen, anses dele, der kommer i kontakt med væske, for at være fugtede og skal muligvis udskiftes af brugeren, og er ikke omfattet af nogen serviceplan, herunder, men ikke begrænset til, pakninger, filtre, tætninger osv.
 - (iv) Anvendelse af enhver del eller reagens, der ikke kommer fra udbyderen, der aflejr eller forårsager aflejring af resterende stof i instrumentgennemstrømningen eller der på anden vis afbryder gennemstrømningen, der efter udbyderens rimelige skøn, menes at have

forårsaget instrumentets driftssvigt, kræver afhjælpende reparationer af de berørte dele, der skal udføres uden for serviceplanen til udbyderens på det gældende tidspunkt priser for fakturerbare tjenesteydelser. Udbyderen yder ikke garanti på dele, som ikke er købt hos udbyderen eller som ikke er installeret af udbyderen. Disse dele sælges "som beset".

(v) Medmindre andet er angivet i tilbuddet omfatter serviceplaner ikke oplæring af kunder eller tjenesteydelser i forbindelse med flytning af instrumenter.

(vi) Hjælpeudstyr, der ikke er fremstillet af udbyderen, såsom tredjepartscomputere, kan udelukkes fra enhver serviceplan efter udbyderens skøn. Udbyderen videregiver enhver producents garanti af sådant hjælpeudstyr til kunden, i det omfang, producenten tillader det.

B. Kontraktperiode for serviceplan (gælder for køb af enhver serviceplan)

1. Kontraktperiode og opsigelse – Medmindre andet udtrykkeligt er anført i tilbuddet er den oprindelige aftaletid gældende for en serviceplan og nærværende aftale ét (1) år, der begynder på den dato, der er fastsat af udbyderen i dennes tilbud. En serviceplan kan opsiges af begge parter med mindst tredive (30) dages skriftligt varsel til den anden part. Opsigelsen træder i kraft tredive (30) dage efter modtagelsen af en sådan varsel, eller på et senere tidspunkt, hvis dette er angivet i varslet ("opsigelsesdato"). Opsigelse træder ikke i kraft før der er gået tredive (30) dage efter varslet er modtaget, dog forudsat, at udbyderen omgående kan opsiges en serviceplan i tilfælde af, at det instrument, der er dækket af serviceplanen, overføres til et andet sted.

(i) Kundens opsigelse - Medmindre opsigelse sker i forbindelse med bytte af et af udbyderens brugte instrumenter som beskrevet i nærværende afsnit, skal udbyderen i tilfælde af kundens opsigelse af en serviceplan efter eget skøn beregne den samlede pris på tjenesteydelser, der reelt er blevet udført, samt udgifter, der reelt og med rimelighed er blevet pådraget ved serviceeftersyn af det dækkede udstyr i henhold til den tilgrundliggende serviceplan fra ikrafttrædelsesdatoen indtil opsigelsesdatoen. Kundens samlede betalingsforpligtelse til udbyderen i henhold til nærværende aftale skal svare til (1) det således beregnede beløb eller (2) den forholdsmæssige pris af den nuværende tilgrundliggende serviceplan fra ikrafttrædelsesdatoen indtil opsigelsesdatoen, alt efter hvad der er højest, plus tyve procent (20%) af den samlede kontraktsum for den tilgrundliggende serviceplanperiode, der er indbefattet af kundens købsordre, der ville være blevet betalt, hvis kontrakten ikke var blevet opsagt. Uanset ovenstående må kundens samlede betalingsforpligtelse under ingen omstændigheder overstige den samlede betalingsforpligtelse for den tilgrundliggende serviceplan, hvis den ikke var blevet opsagt af kunden. I tilfælde af at kunden har ydet forskud, skal eventuelle betalinger, som kunden har foretaget til udbyderen udover de skyldige beløb, ved opsigelse som beskrevet ovenfor, krediteres kundens konto inden for tredivet (30) dage efter opsigelsesdatoen mod fremtidige køb af udbyderens instrumenter, forbrugsvarer eller serviceplaner. Enhver ubetalt del af dette beløb skal betales straks efter kundens modtagelse af en faktura fra udbyderen. Der vil ikke blive foretaget nogen tilbagebetalinger i kontanter som følge af kundens tidlige opsigelse af nogen serviceplaner. Hvis en serviceplan opsiges tidligt i forbindelse med bytte af et af udbyderens brugte instrumenter til et af udbyderens nye instrumenter, vil den ubrugte del af serviceplanen automatisk blive anvendt som en forlængelse af garantien på det nye instrument.

(ii) Udbyderens opsigelse - I tilfælde af udbyderens opsigelse af en serviceplan af årsager såsom ulovlig anvendelse, uærlighed svig osv. beregner udbyderen den resterende ubrugte del af serviceplanen fra opsigelsesdatoen til slutningen af serviceplanen. Eventuelle forskudsbetalinger, der foretages af kunden til udbyderen for denne periode, skal krediteres eller refunderes efter udbyderens eget skøn inden for tredivet (30) dage efter opsigelsesdatoen. Kundens eventuelle ubetalte tilgodehavender skal straks betales efter kundens modtagelse af en faktura fra udbyderen.

III. Vilkår for softwaresupport

1. Omfanget af softwaresupport.

(i) Disse vilkår for softwaresupport gælder for softwaresupport købt af kunden fra udbyderen enten inden for en softwaresupportplan, en anden serviceplan eller efter regning. Kunden kan indgå en kontrakt med udbyderen om softwaresupport efter produkttype pr. laboratorielokalitet i henhold til specifik angivelse på en indkøbsordre ("omfattet produkt"). Såfremt kunden har flere instrumenter af samme type i samme laboratorium, skal kunden købe en supportplan dækkende flere instrumenter supportplan til den pågældende instrumenttype. Der skal købes flere planer til at dække forskellige instrumenttyper i det samme laboratorium.

(ii) "Software" betyder de SCIEX-softwareprogrammer, der er omfattede produkter, eller, hvis det omfattede produkt er et instrument, er inkluderet i det omfattede produkt. Udbyderen vil besvare en anmodning om fejlfinding og telefonisk assistance til software pr. telefon eller via e-mail ("softwaresupport"). Softwaresupport omfatter også frigivelse af software, som udbyderen generelt stiller til rådighed for kunder i planens løbetid til korrektion af fejl, retning af bugs eller gennemførelse af mindre forbedringer, eller opgraderinger af eksisterende funktioner ("Opdatering(er)"). Udbyderen vil markere opdateringerne ved en ændring i nummeret på opdateringen af softwaren, der blev frigivet i denne aftales løbetid. Til det formål markeres en softwareopdatering ved en ændring i tallet til højre for det første eller andet punktum. Det skal præciseres, at opdateringer ikke inkluderer de versioner af softwaren, der indeholder væsentlige ny eller ekstra funktionalitet, som udbyder markerer ved en ændring i tallet til venstre for det første punktum. Kunden accepterer, at alle rapporterede fejl kan ikke rettes. Softwaren, herunder eventuelle opdateringer, der vil blive anset for at være en del af softwaren, skal bruges i overensstemmelse med de krav og forpligtelser, der er fastsat i licensaftalen for softwaren. Hvis andre tjenesteydelser stilles til rådighed af udbyderen inden for en softwaresupportplan, vil disse tjenester vil blive leveret som vist på Deres tilbud.

2. Undtagelser fra dækning. Følgende tjenesteydelser er udtrykkeligt undtaget fra softwaresupport: vedligeholdelse eller reparation. Udbyderen er ikke forpligtet til at levere softwaresupport, hvis eventuelle fejl skyldes eller vedrører a) fejl eller svigt i tredjepartssoftware, som anvendes af kunden enten separat eller sammen med udbyders software, eller b) kunden har undladt at medtage den seneste opdatering tidligere frigivet til kunden.

3. Kundens ansvar. Kunden er ansvarlig for enhver og al genopretning eller rekonstruktion af mistede eller ændrede filer, data eller programmer. Kunden vil gemme og implementere en komplet backup af data og dataretablering af relevans for vedkommendes forretningsmæssige drift, og kunden er eneansvarlig for sikring af sine fortrolige, beskyttede eller fortrolige oplysninger. Kunden må ikke videregive fortrolige, navnebeskyttede eller andre oplysninger, der er underlagt immaterielle rettigheder.