

# Nett Hinna - Generelle betingelser

Følgende vilkår gjelder for alle som får levert varer og tjenester fra Nett-Hinna.

## 1. Innledning

### 1.1 - Parter

Dette utgjør de generelle vilkårene for Nett-Hinna, som gjelder for alle som anskaffer produkter og tjenester fra Nett-Hinna uten en spesifikk, individuell avtale med Nett-Hinna.

### 1.2 - Gyldighet og endringer

Vilkårene gjelder for ethvert kjøp gjort fra Nett-Hinna, såfremt det ikke finnes en separat skriftlig avtale eller et bekreftet tilbud med kunden. Ved eventuelle avvik mellom disse standardvilkårene og betingelsene i en separat avtale eller et bekreftet tilbud, vil det være betingelsene i den spesifikke avtalen eller det bekreftede tilbudet som har forrang.

### 1.3 - Omfang

Vilkårene omfatter kjøp av samtlige tjenester levert av Nett-Hinna, inkludert men ikke begrenset til hosting, utvikling, design og konsulentvirksomhet relatert til kundens nettsted(er). Uttrykket "nettsted(er)" refererer her til alle typer nettsider, intranettsider og skreddersydde løsninger som er under drift og vedlikehold av Nett-Hinna, som heretter vil bli referert til som Løsningen eller Nettstedet. Disse avtalene dekker også andre tjenester som rådgivning, produksjon av innhold, markedsføringsaktiviteter samt supporttjenester, konsulentarbeid og opplæringstilbud.

### 1.4 - Definisjoner

Definisjonene som følger gjelder for disse betingelsene:

"Løsningen" – Dette begrepet dekker alle typer løsninger som Nett-Hinna utvikler for kundene sine. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, nettsider, intranett, spesialiserte programmer, plugins, integrasjoner, design, dokumentasjon, analyser,

rapporter og lignende. Denne listen er ikke fullstendig, og alle typer leveranser fra Nett-Hinna vil i denne sammenhengen refereres til som "Løsningen".

## **2 - Priser og prisendringer**

Nett-Hinna har en fastsatt timepris på NOK 495,- for hver time i 2026 for alle vanlige tjenester, med mindre det foreligger en separat avtale, en avtale om timebank, eller et bekreftet tilbud som sier noe annet.

Reisekostnader og diett vil bli fakturert basert på faktiske utgifter og i samsvar med statlige takster. Tid brukt på reising vil bli fakturert til halvparten av standard timepris.

### **2.1 - Prisendringer**

Nett-Hinna pleier vanligvis å holde timeprisene sine uendret, bortsett fra endringer som trer i kraft ved inngangen til et nytt år.

## **3 - Spesifikasjon og gjennomføring av leveransen**

### **3.1 - Spesifikasjon av leveransen**

Nett-Hinna er forpliktet til å sikre at det eksisterer klar og entydig skriftlig dokumentasjon for løsningen som skal utvikles før arbeidet starter. Prosessen med å utarbeide spesifikasjonen og klargjøre detaljer om løsningen regnes som konsultasjonstjenester og vil bli fakturert til standard timepris. Ved leveranse av design- og/eller innholdstjenester inkluderes to korrekturrunder som standard. Eventuelle tilleggsendringer vil bli fakturert per time.

Estimeringsarbeid og utforming av tilbud regnes som en del av salgsprosessen og vil ikke medføre noen faktureringskostnader. Dette innebærer at forespørsler sendt til Nett-Hinna, som inneholder en klar beskrivelse av løsningen og en spesifisert leveranse som Nett-Hinna kan prise direkte uten ytterligere konsultasjon, møter eller avklaringer, ikke vil føre til ekstra kostnader for spesifikasjonsarbeidet. Skulle det være behov for møter, enten det er over telefon, videokonferanse eller fysisk oppmøte, vil dette bli fakturert til kunden på samme måte som supporttjenester, uten at det kreves en spesifikk avtale på forhånd for hver enkelt forespørsel.

### **3.2 - Gjennomføring av leveransen**

Nett-Hinna vil påbegynne arbeidet med leveransen så raskt som mulig, med prioriteringer basert på feilens alvorlighetsgrad og kundens preferanser. Alle leveranser blir utført basert på medgått tid, med mindre det er inngått en skriftlig avtale om en fastpris på forhånd.

### **3.3 - Dokumentasjon**

Vanligvis inkluderes ikke brukerdokumentasjon med løsningen, med mindre dette spesifikt er avtalt og priset som en del av leveransen.

### **3.4 - Opplæring**

Dersom Nett-Hinna skal yte bistand med opplæring, må dette være spesifisert i prosjektbeskrivelsen eller avtales separat som en egen tjeneste.

### **3.5 - Videreutvikling og forvaltning**

Når en løsning er godkjent, har kunden rett til å anmode om videreutvikling av nevnte løsning. All slik videreutvikling krever at det utarbeides nye spesifikasjoner, prissetting og en separat bestilling, på samme måte som endringer i den opprinnelige leveransen. Skulle det oppstå et behov for modifikasjoner på nettstedet etter lansering, som skyldes endringer i lovgivning, tredjeparts programvare, nettlesere eller andre faktorer utenfor Nett-Hinnas kontroll, vil dette bli behandlet som videreutvikling som berettiger fakturering.

### **3.6 - Samvirke med annen programvare**

I forbindelse med mange leveranser kan det være behov for integrering og samspill med andre programmer, som tredjepartsprogramvare utviklet av andre selskaper. Det er kundens ansvar å inneha nødvendige bruksretter og lisenser for all programvare som løsningen integreres med. Kostnader relatert til slik annen programvare, inkludert lisenser, drift, installasjon, oppgraderinger og lignende, er kundens ansvar og forpliktelse. Nett-Hinna er ikke ansvarlig for å oppgradere programvare som er integrert i løsningen, med mindre en annen avtale spesifikt omhandler dette. Hvis oppgraderinger nødvendiggjør at Nett-Hinna må foreta justeringer eller arbeid på integrasjonen, vil dette arbeidet bli utført på timebasis i henhold til de aktuelle timeprisene. Dersom en tredjepart avslutter støtten for sitt produkt, kan Nett-Hinna ikke holdes ansvarlig for dette, og eventuelt relatert arbeid vil bli fakturert på timebasis.

### **3.7 - Nettlesere som støttes og bruk av tredjeparts programvare**

Det eksisterer mange ulike nettlesere på markedet, og hver av dem benytter sin egen teknologi for å vise nettsider. Det kan hende at nettsidens visning varierer i forskjellige nettlesere, noe som kan kreve spesifikke tilpasninger. Våre leveranser forutsetter at designet og visningen av nettstedet vil fungere med den nyeste versjonen av nettleserne Edge, Chrome og Safari på leveringstidspunktet. Edge og Chrome blir testet på Windows, mens Safari testes på Mac. Videre testes løsningen for responsivitet i Chrome på Android og Safari på iOS.

Selv om nettstedet normalt bør fungere med nye versjoner av disse nettleserne, kan vi ikke garantere dette absolutt. Følgelig er eventuelle korreksjoner av visningsfeil som skyldes oppdateringer av nettleserne, utenfor Nett-Hinnas ansvarsområde.

Skulle løsningen inkludere tredjeparts programvare, er det den spesifikke programvareleverandørens lisensvilkår som gjelder. Nett-Hinna er ikke ansvarlig for eventuelle endringer i disse lisensbestemmelsene.

### **3.8 - Kundestøtte og support**

Kunder kan henvende seg på telefon 472 79 774, e-post - [sebastian@nett-hinna.no](mailto:sebastian@nett-hinna.no).

I utgangspunktet betraktes alle henvendelser som tjenester det skal betales for. Unntak fra denne regelen er innmelding av feil eller forespørsler.

## **4 - Godkjenning av leveransen**

### **4.1 - Kundens godkjenning av leveransen (akseptansetest)**

Nett-Hinna er forpliktet til å sende skriftlig varsel til kunden når programvaren er fullstendig utviklet og implementert i produksjonsmiljøet (dvs. leveransen er fullført). Kunden skal deretter utføre en akseptansetest innen ti virkedager. Det er kundens ansvar å gjennomføre denne testen. Skulle kunden trenge assistanse fra Nett-Hinna til å gjennomføre akseptansetesten, vil dette bli regnet som ekstra arbeid utover den opprinnelige leveransen.

Hvis kunden ikke rapporterer skriftlig om eventuelle feil eller mangler ved leveransen innen ti dager, vil leveransen anses som godkjent, og garantiperioden begynner å løpe fra denne godkjenningsdatoen.

#### **4.2 - Garantiperiode - Nettløsning**

Etter godkjenningsdagen starter det en garantiperiode på tre måneder for leveransen.

#### **4.3 - Ytelsesnivå**

Garantien som tilbys dekker utbedring av feil og mangler ved leveransen. For leveranser utført til en avtalt pris, vil eventuelle feil og mangler som oppstår i løpet av garantiperioden bli korrigert og levert kostnadsfritt til kunden. Derimot, for leveranser utført på timebasis, vil eventuelle rettelser bli fakturert etter medgåtte timer.

Alle feil som rapporteres må være dokumenterte slik at de kan reproduseres. Feilrapporteringen skal skje skriftlig, enten via mobil eller e-post, og feilene må kategoriseres som A-, B-, eller C-feil av kunden. Hvis Nett-Hinna er uenig i feilklassifiseringen, skal det gis en tilbakemelding om dette.

Nett-Hinna sikter på å påbegynne feilrettingen i henhold til følgende tidsrammer:

- Grad A: innen 4 timer etter at feilen er rapportert.
- Grad B: innen 48 timer etter at feilen er rapportert.
- Grad C: det er ingen garantert responstid, men oppstart av feilretting skal ikke unødvendig forsinkes.

Responstiden beregnes ut fra normal arbeidstid på hverdager. Skulle Nett-Hinna måtte bistå med feilsøking eller rekonstruering av feilen, vil dette bli betraktet som en betalbar tjeneste, uavhengig av om feilen er Nett-Hinnas ansvar eller ikke.

Garantien for tilleggsleveranser etter den opprinnelige lanseringen dekker kun den spesifikke delen av programvaren som tilleggsleveransen omhandler. Kunden kan ikke forvente garantidekning for deler av programvaren som ikke er påvirket av tilleggsleveransen.

#### **4.4 - Ekstra vederlag etter garantitiden**

For feil og mangler som faller utenfor garantidekningen, vil Nett-Hinna tilby den samme servicen som i garantiperioden. Imidlertid vil denne assistansen være fakturerbar, og

kostnadene vil beregnes basert på medgått tid og til den aktuelle timeprisen som gjelder.

## **5 - Fakturering og betaling**

### **5.1 - Fakturering**

Betalingen skal utføres innen 21 (fjorten) kalenderdager etter mottatt faktura. Fakturaene fra Nett-Hinna skal være detaljert spesifiserte og dokumenterte, slik at kunden lett kan verifisere fakturaens innhold opp mot de avtalte prisene. Tjenester vil bli fakturert fortløpende basert på den utførte andelen hver måned, med en fakturering som skjer minst én gang per måned.

Fakturering for driftstjenester (hosting), vedlikehold av programvare og eventuelle digitale tilleggstjenester som AI-baserte løsninger, generatorer og lignende, skjer på forskudd i januar for en periode på 12 måneder. Den første fakturaen justeres ved årsskiftet og kan variere fra den normale 12-måneders perioden ved at kundens betaling beregnes forholdsmessig fra tidspunktet for kontraktsinngåelse til det første årsskiftet. Pris for webhotell og drift reguleres årlig per 1.1. basert på konsumprisindeksen.

Support og kundestøtte blir fakturert per påbegynte halvtime. Alle betalinger skal foretas i norske kroner (NOK).

### **5.2 - Forsinkelsesrenter**

Dersom kunden ikke utfører betalingen innen den avtalte tidsfristen, har Nett-Hinna rett til å kreve rente på det utestående beløpet som er forfalt til betaling. Dette er i samsvar med den norske loven fra 17. desember 1976 nr. 100, kjent som "forsinkelsesrenteloven", som omhandler renter ved forsinket betaling.

### **5.3 - Betalingsmislighold**

Dersom det skyldige beløpet, inkludert tilleggsforsinkelsesrenter, ikke er betalt innen 30 (tretti) kalenderdager etter forfallsdato, har Nett-Hinna rett til å sende et skriftlig varsel til kunden om at ytterligere tjenesteleveranser vil bli stanset. Dette inkluderer også en eventuell stans i hosting (driften) av nettsider, noe som kan medføre ulemper, risikoer og økonomisk tap for kunden.

### **5.4 - Oppsigelse**

Kunder som abonnerer på tjenester som hosting, vedlikehold av programvare, domener og lignende, som forskuddsfaktureres, er underlagt en oppsigelsestid på tre måneder før abonnementstjenesten automatisk fornyes for ett år om gangen. Vanligvis blir disse tjenestene fakturert ved årsskiftet, og en oppsigelse må derfor være mottatt av oss innen 1. oktober dersom kunden ønsker å avslutte abonnementet før det fornyes for et nytt år fra og med 1. januar. Dersom fornyelsen av disse tjenestene skjer i andre måneder enn januar, vil oppsigelsesfristen være tre måneder før den planlagte faktureringsdatoen. Hvis oppsigelse ikke foreligger, er kunden forpliktet til å betale for hele den nye avtaleperioden.

## **6 - Personopplysninger**

Kunden har ansvaret for å inngå en databehandleravtale med Nett-Hinna hvis dette er nødvendig i henhold til norsk lovgivning. Det anbefales at alle nettsider inneholder en beskrivelse av personvernerklæringen og informasjon om bruk av informasjonskapsler (cookies). Nett-Hinna kan tilby assistanse i utarbeidelsen av disse dokumentene som en del av en vanlig betalt tjeneste.

## **7 - Eiendoms- og disposisjonsrett**

### **7.1 - Begrenset bruksrett**

Kunden har rett til å bruke programvaren som er i bruk, i overensstemmelse med de gjeldende reglene som er spesifikke for hver enkelt programvare.

### **7.2 - Nett-Hinnas rettigheter**

Nett-Hinna beholder opphavsretten til programvare og løsninger som er spesialutviklet for kunden, såfremt det ikke er inngått en annen avtale spesifikt for det aktuelle tilfellet.

## **8 - Nett-Hinnas mislighold**

### **8.1 - Hva som anses som mislighold**

Mislighold fra Nett-Hinnas side anses å foreligge dersom de leverte tjenestene ikke stemmer overens med de avtalte spesifikasjonene og fristene. Mislighold inkluderer også situasjoner der Nett-Hinna ikke oppfyller sine øvrige forpliktelser i henhold til avtalen.

Det anses imidlertid ikke som mislighold dersom den aktuelle situasjonen er forårsaket av forhold på Kundens side eller av hendelser som regnes som force majeure, det vil si uforutsette hendelser utenfor partenes kontroll.

Kunden er pålagt å sende en skriftlig reklamasjon til Nett-Hinna uten unødig forsinkelse etter at misligholdet ble, eller burde ha blitt, oppdaget.

## **8.2 - Sanksjoner ved mislighold**

### **8.2.1 - Tilbakehold av betaling**

Ved mislighold har Kunden rett til å tilbakeholde betaling, men kun til et omfang som åpenbart er nødvendig for å sikre Kundens krav som resultat av misligholdet. Det innebærer at tilbakeholdelsen skal stå i rimelig forhold til det misligholdet gir grunn til.

### **8.2.2 - Prisavslag**

Dersom Nett-Hinna, etter flere forsøk, ikke klarer å rette opp en mangel, har Kunden rett til å kreve et forholdsmessig prisavslag i kontraktssummen. Dette prisavslaget fungerer som en kompensasjon for den reduserte verdien av det som er levert, og dette er separat fra og uavhengig av eventuelle erstatningskrav.

### **8.2.3 - Erstatning**

Kunden har rett til å kreve erstatning for ethvert direkte tap som følge av mislighold, med forbehold om at Nett-Hinna ikke kan bevise at misligholdet, eller årsaken til misligholdet, ikke kan tilskrives dem. Imidlertid kan erstatningsbeløpet ikke overstige summen for den spesifikke leveransen (bestillingen eller oppgaven) som er blitt utført.

### **8.2.4 - Erstatningsbegrensning**

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap inkluderer, men er ikke begrenset til, tap av fortjeneste i enhver form, tapte besparelser, tap av data, og krav fra tredjeparter. Den samlede erstatningen er begrenset til et beløp som svarer til kontraktssummen eksklusive merverdiavgift før en eventuell lansering av nettløsningen. Etter lanseringen er eventuell erstatning begrenset til beløpet for en eventuell tilleggsleveranse, eller maksimalt til det beløpet som tilsvarer inneværende års omsetning eksklusive merverdiavgift mellom Kunden og Nett-Hinna.

## **9 - Kundens mislighold**

## **9.1 - Hva som anses som mislighold**

Hvis Kunden ikke oppfyller sine plikter i henhold til avtalen, betraktes dette som mislighold fra Kundens side. Det vil si at hvis Kunden ikke gjør det de er forpliktet til å gjøre i avtalen, anses de å bryte avtalen. Likevel vil ikke situasjonen betraktes som mislighold dersom årsaken til situasjonen ligger hos Nett-Hinna eller omstendigheter utenfor deres kontroll, som force majeure. I tilfelle av mislighold, skal Nett-Hinna reklamere uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde ha blitt oppdaget. Dette betyr at Nett-Hinna må varsle Kunden så snart de er klar over misligholdet, eller når de burde ha oppdaget det.

## **9.2 - Varslingsplikt**

Dersom kunden finner ut at de ikke vil være i stand til å oppfylle forpliktelsene sine i henhold til kontrakten, inkludert tidsfrister, er det kundens ansvar å umiddelbart informere Nett-Hinna om dette skriftlig. Dette varselet må forklare grunnen til forsinkelsen og, i den grad det er mulig, gi en ny estimert dato for når kunden antar at de kan oppfylle sine kontraktsmessige forpliktelser.

## **9.3 - Begrensning i Nett-Hinnas tilbakeholdsrett**

Nett-Hinna er ikke berettiget til å tilbakeholde tjenester som svar på kundens kontraktsbrudd, med mindre bruddet regnes som betydelig. Ikke-betaling betraktes som et vesentlig brudd på avtalen, noe som gir Nett-Hinna retten til å utsette videre leveranser, innstille driftstjenester (hosting) eller avbryte arbeid som er under utførelse.

## **9.4 - Erstatning**

Nett-Hinna har rett til å få erstattet ethvert direkte økonomisk tap som er en konsekvens av kundens mislighold, såfremt kunden ikke kan bevise at misligholdet eller dets årsak ikke er kundens feil. Dersom kunden ikke overholder sine forpliktelser i rett tid, og dette fører til at Nett-Hinna må investere ekstra tid for å fullføre sin del av avtalen, kan Nett-Hinna kreve en justering av den avtalte betalingen som svarer til det ekstra antall timer med merarbeid som er nødvendig på grunn av kundens manglende oppfyllelse.

## **10 - Gyldighet i forhold til andre avtaler**

Spesifikke avtaler mellom partene tar presedens over disse generelle vilkårene. Hvis det finnes aspekter som ikke er dekket av de spesifikke avtalene, vil de generelle vilkårene komme til anvendelse. For at en avtale skal anses som gyldig, må den være formalisert

gjennom signerte kontrakter, e-postbekreftelser eller skriftlige tilbud. Det er et krav at alle gyldige avtaler er dokumentert skriftlig.

## **11 - Tvist**

Ved eventuelle uoverensstemmelser mellom partene, skal det først forsøkes å finne en løsning gjennom forhandlinger. Hvis forhandlingene ikke resulterer i en løsning, skal konflikten avgjøres gjennom ordinær rettslig behandling. I slike tilfeller er det avtalt at Vestfold tingrett skal være det eksklusive verneetinget hvor saken først skal fremmes.

## **12 - Betingelser for drift**

### **12.1 - Innhold av driftstjenesten**

Driftstjenesten som Nett-Hinna tilbyr innebærer hosting og operativ håndtering av løsningen. Denne tjenesten omfatter alt nødvendig for at løsningen skal fungere optimalt, inkludert:

- Maskinvare (server, switcher m.m.)
- Basis programvare (operativsystem, webserver, viruskontroll m.m.)
- Oppdatering av basis programvare
- Datalinjer
- Strøm med backupløsninger og UPS
- CMS
- Backup av Løsningen
- Overvåking av Løsningen

### **12.2 - Oppdateringer**

Oppdateringen av løsningen er en integrert del av driftstjenesten som tilbys, og det gjøres et klart skille mellom oppdatering av basis programvare, CMS (Content Management System), og selve løsningen.

Inkludert i driftstjenesten er oppdateringer av basis programvare som operativsystemer, webservere inkludert PHP-versjoner, backupløsninger, virusscanning, og annen essensiell programvare, uten ekstra kostnad. Et unntak gjelder for nye generasjoner (hovedversjoner) av basis programvaren som kan kreve at løsningen flyttes til en ny server. I slike tilfeller vil kunden bli informert på forhånd, og en pris for overføring til ny

server vil bli oppgitt. Selv om dette sjelden skjer, er det viktig å holde programvaren oppdatert for å opprettholde sikkerheten og for å sikre support fra leverandørene. Oppdateringer kan påvirke løsningen, og eventuelt ekstra arbeid som kreves på grunn av dette, vil bli fakturert.

Planlagte større oppdateringer, spesielt de som krever nedetid, utføres vanligvis natt til den andre onsdagen hver måned, oftest uten forvarsel.

CMS oppdateres løpende med nye oppgraderinger og sikkerhetsoppdateringer. Eventuelle justeringer eller feilrettinger i løsningen som følge av disse oppdateringene faktureres separat. Det er vanskelig å forutsi behovet for slike justeringer på forhånd. Nett-Hinna vil, når det er praktisk mulig, gi beskjed hvis det antas at justeringene vil ta betydelig tid, men merk at tidsbruk på under fem timer per oppdatering ikke anses som betydelig.

For sikkerhetsoppdateringer og nye versjoner av CMS, vil Nett-Hinna holde løsningen oppdatert, og kunden kan ikke velge å utelate disse oppdateringene for å opprettholde sikkerheten.

Fremtidige store oppgraderinger av CMS som krever betydelige endringer vil bli diskutert med kunden før gjennomføring. Eventuelle oppdateringer eller videreutviklinger av selve løsningen (nettsiden) vil bli håndtert i henhold til avtaler gjort direkte med kunden, enten gjennom supporttjenester eller som avtalt videreutviklingsarbeid, og vil bli fakturert i henhold til avtalen.

### **12.3 - Garantier og ansvar**

Løsningen er plassert hos en underleverandør, som sikrer kontinuerlig overvåking av servere, nettverkslinjer, maskinvare og basis programvare. Ved eventuelle tekniske feil eller problemer starter feilrettingsprosessen umiddelbart, uavhengig av tidspunkt, tilgjengelig 24/7 hele året.

Nett-Hinna påtar seg imidlertid ikke ansvar eller forpliktelser til erstatning for skader forårsaket av hackerangrep, DDoS-angrep, eller annen data-tapssituasjon. Kunden kan derfor ikke kreve erstatning hvis slike hendelser inntreffer. Eventuelle kostnader som overstiger det å gjenopprette fra backup, for eksempel reparasjoner eller gjenopprettinger utover dette, må kunden dekke selv.

Kundens ansvarsområde inkluderer bruken og administrasjonen av løsningen, noe som innebærer håndtering av brukerkontoer, tilgangskontroll, innhold og andre ikke-tekniske aspekter som kan administreres gjennom CMS. Det er kundens ansvar å sørge for at innholdet på nettsidene er lovlig og ikke bryter med gjeldende lovgivning. Skulle det oppdages ulovlig materiale på nettstedet, forbeholder Nett-Hinna seg retten til å midlertidig stenge tilgangen til nettstedet inntil det ulovlige innholdet er fjernet.