

Allmänna försäljningsvillkor - version 2026-02-01

1. Avtalsvillkor

Detta dokument utgör Novo IT AB (org.nr 559287-8739), nedan benämnt "Novo IT", allmänna försäljningsvillkor och gäller för Novo IT:s leverans av produkter och tjänster till kund som agerar i sin näringsverksamhet ("Kunden"), om inte annat särskilt skriftligen avtalats.

Med "tjänster" avses exempelvis konsulttjänster, rådgivning, support, drift, projekt, installation, konfiguration och andra IT-relaterade tjänster som Novo IT tillhandahåller.

Genom beställning från Novo IT accepterar Kunden dessa villkor.

Vid motstridighet mellan handlingar ska följande företrädesordning gälla: (i) särskilt skriftligt avtal mellan parterna, (ii) offert/orderbekräftelse, (iii) dessa allmänna villkor.

Novo IT förbehåller sig rätten att korrigera uppenbara fel i prislister, produkt- eller tjänstebeskrivningar och annan information. Kunden ansvarar för att beställda produkter och tjänster är lämpliga för avsett ändamål, om inte annat uttryckligen avtalats.

2. Beställning av produkter och tjänster

Kunden kan beställa produkter och tjänster via telefon, e-post, webbshop eller enligt särskild överenskommelse.

En beställning är bindande först när den har bekräftats skriftligen av Novo IT, exempelvis genom orderbekräftelse, accepterad offert eller på annat sätt skriftligen godkänts av Novo IT.

För beställning av produkter ska Kunden tillhandahålla nödvändig orderinformation såsom kunduppgifter, artikel eller beskrivning av produkt, antal, leveransadress samt eventuell ordernmärkning.

För beställning av tjänster gäller att omfattning, innehåll och eventuella tidsramar framgår av offert, uppdragsbeskrivning eller annan skriftlig överenskommelse. Novo IT åtar sig inte att utföra arbete utöver vad som uttryckligen avtalats.

Om order- eller beställningsinformationen är ofullständig eller felaktig kan detta medföra fördröjning i leverans eller utförande. Novo IT ansvarar inte för följder som uppstår till följd av sådan bristande information.

Efter att beställning har bekräftats av Novo IT kan den inte avbeställas eller ändras utan Novo IT:s skriftliga godkännande.

För produkter som är beställningsvaror, specialbeställda, konfigurerade eller på annat sätt inte utgör standardprodukter från leverantör eller tillverkare ("beställningsvaror"), är avbeställning som huvudregel inte möjlig efter lagd beställning.

Novo IT kan, i enskilda fall, efter eget godkännande medge avbeställning eller ändring av order. I sådant fall har Novo IT rätt att debitera Kunden för uppkomna kostnader, inklusive men inte begränsat till inköpskostnader, administrativa kostnader, frakt samt eventuella avgifter från leverantör eller tillverkare.

3. Priser

Samtliga priser anges exklusive mervärdesskatt (moms), om inte annat uttryckligen anges.

Gällande priser för produkter framgår av Novo IT:s vid var tid gällande prislister, webbshop eller offert. Novo IT förbehåller sig rätten att justera produktpriser vid förändringar hos leverantörer, underleverantörer, tillverkare, valutakurser eller andra omständigheter utanför Novo IT:s kontroll. Om leverantör eller tillverkare justerar sitt pris efter att beställning har bekräftats men före leverans, har Novo IT rätt att motsvarande justera priset gentemot Kunden. Sådan prisjustering får ske fram till dess att produkten har levererats till Kunden.

Priser för tjänster debiteras enligt avtalat timpris, fast pris eller annan överenskommen prismodell. Prisuppskattningar, budgetar eller tidsangivelser utgör inte fast pris eller bindande åtagande, om detta inte uttryckligen har avtalats skriftligen.

Om uppdragets omfattning, förutsättningar eller Kundens krav förändras, eller om Kunden begär tilläggs- eller ändringsarbete, har Novo IT rätt att justera priset i enlighet med förändringen.

4. Betalningsvillkor

Om inte annat skriftligen avtalats gäller betalningsvillkor om tjugo (20) dagar från fakturadatum. Samtliga betalningar ska vara Novo IT tillhanda senast på förfallodagen.

Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen samt, i förekommande fall, påminnelse- och inkassoavgifter.

Novo IT har rätt att fastställa kreditgräns efter sedvanlig kreditprövning och att justera kreditvillkor vid förändrade förutsättningar.

För tjänster har Novo IT rätt att fakturera löpande, i förskott eller i efterskott, enligt vad som avtalats eller vad som är sedvanligt för tjänstens art.

Vid utebliven betalning har Novo IT rätt att, efter skriftlig underrättelse, tillfälligt avbryta leverans av tjänster och/eller hålla inne ytterligare arbete till dess full betalning har erlagts. Sådan åtgärd berättigar inte Kunden till ersättning eller skadestånd. Novo IT förbehåller sig rätten att kräva förskottsbetalning för framtida leveranser eller fortsatt arbete om det finns skäligen anledning att anta att Kunden inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser.

Novo IT har även rätt att hålla inne eller makulera ännu ej levererade beställningar om Kunden är i dröjsmål med betalning eller har överskridit fastställd kreditgräns.

5. Leveransvillkor

Leverans sker till av Kunden angiven leveransadress enligt leveransvillkoren DAP – Delivered At Place, Incoterms® 2020, om inget annat skriftligen avtalats.



Novo IT ansvarar för transport av varan fram till angiven leveransplats. Risken för varan övergår på Kunden när varan har levererats till angiven plats.

Kunden ansvarar för samtliga kostnader och åtgärder som uppkommer efter leverans, inklusive men inte begränsat till tull, importavgifter, skatter, lokala avgifter samt eventuell lossning, om inte annat uttryckligen avtalats skriftligen.

Eventuella merkostnader som uppstår till följd av felaktiga eller ofullständiga leveransuppgifter från Kunden, utebliven mottagning eller annan omständighet som Kunden ansvarar för, debiteras Kunden.

6. Frakt och leveranssätt

För normal frakt inom Sverige debiteras 135 SEK exklusive moms per order. För expressbud inom Stor-Stockholm med leverans inom fyra (4) timmar debiteras 800 SEK exklusive moms per bud. För expressleveranser till övriga Sverige tillkommer en extra fraktavgift.

Leveranser sker normalt under helgfria vardagar mellan 08.00 och 17.00. Vid leverans utanför Sveriges gränser gäller särskilda villkor. Novo IT debiterar ingen expeditonsavgift för leveranser.

Beställningsdagen räknas som dag 0. Order som läggs före kl. 14.00 på dag 0 expedieras normalt inom två dagar och levereras enligt angivna leveranstider för respektive transportalternativ. Angivna leveranstider är uppskattade och gäller för lagerförda produkter. Novo IT garanterar inga specifika leveranstider eller leveransdatum.

Kunden har inte rätt till ersättning för vare sig direkt eller indirekt skada som uppkommer till följd av försenad leverans. För leveranser som returneras till Novo IT på grund av att mottagaren inte varit på plats vid leveranstillfället, vägrat ta emot godset eller angett felaktig leveransadress, debiteras en avgift om 350 SEK exklusive moms per kolli.

Novo IT förbehåller sig rätten att justera fraktpriser vid förändringar hos transportörer eller andra omständigheter utanför Novo IT:s kontroll.

7. Force majeure

Novo IT ansvarar inte för skada, försening eller underlåtenhet att fullgöra sina avtalsförpliktelser som orsakas av omständighet utanför Novo IT:s rimliga kontroll, såsom lagbud, myndighetsåtgärd, mobilisering, krig, krigshändelse, terrorism, sanktioner, beslag, valutarestriktioner, naturkatastrof, pandemi, brand, översvämning, strejk, lockout, blockad, störningar i el- eller kommunikationsnät, cyberincidenter, systemfel eller fel eller inskränkningar i leveranser från underleverantörer eller tredjepartsleverantörer.

Vid force majeure-situation ska Novo IT utan oskäligt dröjsmål underrätta Kunden. Under tiden force majeure föreligger är Novo IT:s åtaganden suspenderade i motsvarande mån, och detta ska inte anses utgöra avtalsbrott.

Om force majeure-situationen varar längre än skälig tid har vardera parten rätt att skriftligen säga upp den del av avtalet som påverkas, utan rätt till ersättning.

8. Ansvar och ansvarsbegränsning

Novo IT ansvarar endast för direkt skada som uppkommer till följd av vårdslöshet från Novo IT:s sida. Novo IT ansvarar inte för indirekt skada såsom utebliven vinst, produktionsbortfall, dataförlust eller annan följdskada.

Novo IT:s sammanlagda ansvar är begränsat till det belopp som Kunden har betalat till Novo IT för den specifika produkt eller tjänst som orsakat skadan under de tre (3) månader som föregår den händelse som orsakat skadan, om inte annat uttryckligen avtalats skriftligen.

9. Tvist

Om någon bestämmelse i dessa allmänna villkor skulle bedömas vara ogiltig, olaglig eller omöjlig att genomföra ska detta inte påverka giltigheten av övriga bestämmelser.

Tvist som uppstår i anledning av dessa villkor eller därmed sammanhängande rättsförhållanden ska avgöras av allmän domstol med Stockholms tingsrätt som första instans.

Svensk lag ska tillämpas.

Novo IT har dock rätt att väcka talan vid allmän domstol avseende obetald fordran, utan hinder av vad som annars följer av denna paragraf.

10. Egendomsförbehåll

Novo IT förbehåller sig äganderätten till levererade produkter till dess att full betalning erlagts för respektive produkt.

Vid dröjsmål med betalning har Novo IT rätt att, i den utsträckning det är möjligt, häva köpet av den obetalda produkten och återta denna. Återtagande ska ske på ett sätt som är skäligt med hänsyn till omständigheterna.

11. Sekretess

Vardera parten förbinder sig att inte, utan den andra partens skriftliga medgivande, till tredje part lämna ut eller på annat sätt röja information som erhållits inom ramen för affärsrelationen och som rimligen kan anses vara konfidentiell, såsom affärs-, teknisk- eller verksamhetsrelaterad information, inklusive uppgifter om IT-miljöer, system, behörigheter och kundförhållanden.

Sekretessåtagandet gäller inte information som är allmänt känd eller som blir offentlig utan att sekretessåtagandet åsidosatts, eller som part lagligen erhållit från tredje part utan sekretessförpliktelse.

Konfidentiell information får användas endast i den utsträckning som krävs för att fullgöra parternas åtaganden enligt avtalet.

Sekretessåtagandet gäller även efter det att affärsrelationen upphört. Behandling av personuppgifter regleras i tillämplig dataskyddslagstiftning och i tillämpliga personuppgiftsavtal eller integritetspolicys.

Part som bryter mot detta sekretessåtagande ansvarar för den skada som uppkommer till följd av sekretessbrottet, i enlighet med tillämplig lag.

12. Garanti och reklamation (produkter)

Garantivillkor för produkter följer respektive tillverkares vid var tid gällande garantivillkor. Novo IT agerar som återförsäljare och lämnar inga egna garantier utöver vad som följer av tillverkarens garanti.

Reklamation av produkt ska ske utan oskäligt dröjsmål efter det att felet upptäckts eller borde ha upptäckts. Vid reklamation ska Kunden kontakta Novo IT och följa de instruktioner som lämnas avseende hantering, retur och eventuell felsökning.

Vid godkänd reklamation hanteras ärendet i enlighet med tillverkarens garantivillkor, vilket kan innebära reparation, utbyte eller annan åtgärd enligt tillverkarens beslut.

Novo IT lämnar inga garantier avseende tjänster, om inte annat uttryckligen avtalats skriftligen.

13. Retur och reklamationshantering (produkter)

Vid retur eller reklamation av produkt ska Kunden alltid kontakta Novo IT innan produkten skickas tillbaka. Retur får endast ske efter godkännande från Novo IT och i enlighet med de instruktioner som lämnas.

Vid reklamation ska felet beskrivas tydligt. Reklamation ska ske utan oskäligt dröjsmål efter det att felet upptäckts eller borde ha upptäckts.

Retur av felbeställda produkter kan endast ske efter godkännande från Novo IT. Produkten ska vara i obruten och oskadad originalförpackning. Novo IT förbehåller sig rätten att ta ut en returavgift samt debitera kostnader för frakt och hantering vid godkänd retur av felbeställd vara.

Vid godkänd reklamation hanteras ärendet i enlighet med tillverkarens garantivillkor. Om produkt bedöms vara felfri eller felet inte omfattas av garanti kan Kunden komma att debiteras kostnader för frakt, felsökning och hantering.

Produkter som returneras utan föregående godkännande eller i strid med angivna instruktioner kan komma att returneras till Kunden utan åtgärd.

14. Felbeställning

Retur av felbeställda produkter kan endast ske efter godkännande från Novo IT och i enlighet med gällande retur- och reklamationsrutiner.

Begäran om retur av felbeställd produkt ska göras utan oskäligt dröjsmål och senast inom fem (5) dagar från leveransdatum.

Produkten ska vara i obruten och oskadad originalförpackning.

Novo IT förbehåller sig rätten att ta ut en returavgift samt debitera kostnader för frakt och hantering vid godkänd retur av felbeställd produkt.

Om Novo IT har levererat fel produkt ansvarar Novo IT för returhanteringen.

15. Garantireparation och utbyte (produkter)

Returnerade felanmälda produkter kan komma att funktionstestas baserat på Kundens felbeskrivning.

Om produkten bedöms vara defekt och omfattas av tillverkarens garanti, hanteras ärendet i enlighet med tillverkarens vid var tid gällande garantivillkor, vilket kan innebära reparation eller utbyte enligt tillverkarens beslut. Om produkten inte längre finns tillgänglig kan den ersättas med en likvärdig produkt.

Om produkten vid test visar sig vara felfri eller om felet inte omfattas av garanti, returneras produkten till Kunden. Novo IT förbehåller sig i sådant fall rätten att debitera Kunden för kostnader avseende frakt, felsökning och hantering enligt vid var tid gällande villkor.

Ingen returavgift debiteras för produkter som konstateras vara defekta och omfattas av garanti.

16. Returgods

Vid retur av produkter får inget klistras eller skrivas direkt på originalförpackningen. Produkten ska returneras i enlighet med de instruktioner som lämnas av Novo IT.

Eventuella transportskador ska anmälas av Kunden utan oskäligt dröjsmål och senast på leveransdagen till Novo IT.

Underlåten anmälan kan medföra att reklamationen inte kan godkännas.

17. Support

Avseende produkter hänvisar Novo IT i första hand till respektive tillverkarens support- och serviceorganisation, vilka ansvarar för teknisk support, felsökning och hantering av garantiärenden enligt sina villkor.

Novo IT kan, i förekommande fall, bistå Kunden som kontaktpunkt gentemot tillverkare eller distributör, utan att därigenom ta över tillverkarens ansvar.

DOA (Dead on Arrival) innebär att produkten inte fungerar vid leverans. Hantering av DOA sker i enlighet med respektive tillverkarens regler och tidsramar.



Support avseende IT-tjänster, konsulttjänster eller andra tjänster tillhandahålls endast i den omfattning och enligt de villkor som särskilt avtalats mellan parterna.