

Salgs- og leveringsbetingelser for ydelser fra Leverandøren

Leveringsaftale herefter betegnet "Aftalen"

mellem

Leverandøren

Herefter betegnet "Leverandøren"

og

kunden

herefter betegnet "Kunden"

Vil lever af glade kunder og deres historier om løsningerne vi har leveret!
Hos Wizeweb forsøger vi at gøre købet så let og sikkert for dig som muligt. Derfor kan du finde 'alt det kedelige',
som du gerne vil vide, her i vores salgs- og leveringsbetingelser.

Indhold

Aftalen:	3
Opgavespecifikation:	3
Produkt:	3
1.2 Om dokumentet	3
1.3 Bestilling og fakturering	3
1.2 Genstand for levering	3
2.1 Aftalen gælder for:	3
8.1 Generelle pligter	4
8.2 Pligter for domæne	4
8.3 Webhotel	5
9.1 Webhotel	6
9.2 Funktionalitet	6
10.1 Priser	6
10.2 Betalingsbetingelser	7
10.3 Misligholdelse af betalingsfrister	7
16.2 Misligholdelse fra Kundens side	8
11.3 Misligholdelse fra Leverandørens side	8

1 Generelt

1.1 Definitioner i dette dokument:

Aftalen:

Aftaledokumentet med Opgave-specifikation.

Opgavespecifikation:

Beskrivelse af det som der ønskes leveret, pris og leverings-tidspunkt(er).

Produkt:

Den løsning som Leverandøren skal levere til Kunden og som er specificeret i Opgave-specifikationen.

1.2 Om dokumentet

Leverandøren leverer services til internettet. I forbindelse med disse services har

Leverandøren såvel juridiske som almindelige etiske regler, som skal overholdes.

Nedenstående salgs- og leveringsbetingelser finder anvendelse i det omfang, de ikke fraviges ved anden skriftlig aftale mellem parterne. Leverandøren er ikke bundet af de i Kundens ordre eventuelt anførte betingelser og vilkår.

1.3 Bestilling og fakturering

a. For at bestille hos leverandøren, skal køber være fyldt 18 år og alle aftaler indgås på dansk. Der leveres udelukkende til B2B.

b. Tilbud- og projektsalg faktureres 50% af aftalesummen ved ordreafgivelse. Resten af beløb faktureres sådan: 25% ved første korrektur levering og sidst 25% faktureres når løsningen er kørende eller senest 6 uger efter ordreafgivelse, såfremt der ikke aftalt anden fakturainterval i ordrebekræftelse.

c. Driftsomkostning og abonnementer faktureres 100% ved ordreafgivelse. Ligeledes faktureres klippekort ved bestilling.

d. Tilbuddet er bindende i 14 dage, medmindre andet følger af fremsendt tilbud. Tilbud skal accepteres skriftlig af kunden. Der tages forbehold for prisændringer, som vi ikke har indflydelse på.

e. Vi tager forbehold for eventuelle trykfejl, varer der ikke længere er på lager samt udfordringer med vores leverandør eller de partnere, der er ansvarlige for levering.

1.2 Genstand for levering

Aftalen omfatter den i separat Opgave-specifikationen. Er der i aftalen tilføjet specielle betingelser, går disse forud for nærværende bestemmelser.

Tilbud er altid afgivet efter Leverandørens bedste professionelle skøn baseret på kundens informationer. Indtræffer omstændigheder, som medfører at forudsætningerne for et

afgivet tilbud ændres, er Leverandøren berettiget til at kræve prisen genforhandlet. Opnås ikke enighed om nye vilkår stoppes arbejdet og allerede leverede ydelser betragtes som leveret og faktureres.

2 Aftalens omfang

2.1 Aftalen gælder for:

- Webudvikling
- Markedsføring
- Web-integrationer
- SEO-optimering
- Webhotel (hosting),

som angivet i Opgavespecifikationen

3 Vedligeholdelse og service

Kunden kan indgå særskilt aftale med Leverandøren eller andre leverandører i forhold til vedligeholdelse, drift, service og support, idet disse ydelser som udgangspunkt ikke er omfattet af Produktet.

4 Projektgennemførelse

For at gennemføre Aftalen forpligter parterne sig til at arbejde positivt for at nå de mål, der er beskrevet i Opgavespecifikationen.

Kunden har ansvaret for, at Kundens evt. 3. part leverandør (f.eks. grafisk bureau), leverer materiale i de formater, specifikationer og aftalt tid, som er opgivet i Opgavespecifikationen.

5 Rettigheder

Kunden har ophavs- og ejendomsretten til Produktet, idet Kunden er bekendt med og accepterer, at Produktet er baseret på "open source" software m.v. Kunden er underlagt de regler, der gælder herfor.

Leverandørens opgave er at udvikle og tilpasse. Leverandøren har ret til frit at benytte oparbejdet viden og generelle grafiske elementer (design), tekniske standardfunktioner i andre projekter.

Uanset det foregående har Leverandøren i forhold til Kunden non-eksklusive rettigheder til servere, dokumenter, metode-materiale, tjeklister, administrations-værktøjer eller lignende, der er brugt til udvikling eller levering af Produktet. Dette gælder også evt. forbedringer som måtte opnås i forbindelse med udførelsen af opgaven.

6 Opgaveændringer

Alle ændringer eller tillæg til Opgavespecifikationen skal være skriftlige og være godkendt af bemyndiget person hos Leverandøren.

7 Levering og godkendelse

Leveringen sker i henhold til den tidsplan, der fremgår af Opgavespecifikationen.

Konstaterer en af parterne, at der er risiko for, at der vil indtræde forsinkelse eller hindringer med hensyn til at levere de aftalte ydelser, påhviler det parten at gøre den anden part opmærksom herpå. Parterne foretager hurtigst muligt en ændring af tidsplanen.

Kan leverandøren ikke levere aftalte ydelser på grund af kundens forhold eller forhold kunden bærer risikoen for, er leverandøren berettiget til at kræve eventuelle meromkostninger og tab betalt af kunden. Dette gælder også såfremt et tidligere projekt/opgave ønskes genstartet, f.eks. ved kunden ikke levere indhold til hjemmesiden til den aftalte tid.

På leveringsdagen skal Leverandøren give Kunden besked via e-mail om, at ydelsen er leveret i overensstemmelse med Opgavespecifikationen.

På leveringsdagen går risikoen for Produktet over til Kunden. Såfremt Kunden har egen server overtager Kunden samtidig ansvar for nødvendig sikkerhedskopiering.

Kunden skal i samarbejde med Leverandøren senest 7 dage efter leveringsdagen gennemføre en funktions- og brugertest som defineret i Opgavespecifikationen. Undlader Kunden dette inden for den angivne frist, kan Kunden ikke senere påberåbe sig mangler ved det leverede. Dersom Kunden vil påberåbe sig, at testen viser, at Leverandørens ydelser ikke er i overensstemmelse med Opgavespecifikationen, skal Kunden via e-mail give Leverandøren besked indenfor 7 dage regnet fra afholdelse af testen med angivelse af de forhold som medfører, at Kunden ikke kan godkende det leverede. Leverandøren forpligter sig til at rette berettigede reklamationer så hurtigt som muligt uden beregning. Såfremt de påberåbte forhold må anses for uvæsentlige for Kundens brug af Produktet,

betragtes Produktet afleveret på leveringsdagen.

8 Kundens pligter

8.1 Generelle pligter

- a.** Kunden er forpligtet til at gøre leverandøren bekendt med relevant information og medvirke loyalt til opgavens løsning. Kunden er forpligtet til frit at stille de nødvendige lokaler, computere m.v. til rådighed for arbejdets udførelse. I øvrigt er kunden forpligtet til at teste det leverede ved opgavens afslutning.
- b.** Såfremt en webløsning hostes på anden server end hos Leverandøren, forpligter Kunden sig til at have backup af relevante data og sikre løbende opdatering.
- c.** Kunden forpligter sig til at informere Leverandøren om ændringer i forretnings- og bopælsadresser, samt e-mailadresser. Hvis Kunden ændrer adresse og/eller e-mailadresse uden at give besked til Leverandøren, og Kunden af denne årsag ikke modtager information fra Leverandøren, anses Kunden alligevel for at have modtaget informationen.
- d.** E-post fra Leverandøren regnes som modtaget og kendt af Kunden, såfremt Leverandøren kan godtgøre at e-posten er blevet afsendt.
- e.** Kunden er forpligtet til at holde password, der giver adgang til administration og/eller brug af Leverandørens tjenester, hemmeligt.
- f.** Kunden forpligter sig til at levere billeder, filer, indhold mv. som beskrevet i Opgavebeskrivelsen
- g.** Kunden har ansvar for at leverede materiale f.eks. billeder overholder Copyright rettigheder

8.2 Pligter for domæne

Ved domænebestilling erklærer Kunden, at brug af domænenavnet ikke krænker tredjeparts navne- eller varemærkerettigheder eller i øvrigt må formodes at stride mod dansk lovgivning.

Danske domæner vil blive bestilt hurtigst muligt hos DK Hostmaster, typisk samme dag. Hvis ikke andet er angivet i bestillingen, bliver domænet ved registrering peget mod Leverandørens egne fysisk spredte navneservere.

Ved fejlbestilte domæner tilbagebetales

registreringsgebyret ikke, dog kan domænet ændres til andet hvis ikke Leverandøren allerede har afgivet bestilling til DK Hostmaster.

Andre domænetyper kan bestilles og registreres hos Leverandøren. Kontakt Leverandøren for yderligere information. Ved andre domæner skal der anvendes en ekstern registrator el. DNS-forwarding. Udgifter i forbindelse med domæneoprettelse af danske domæner og registrering fremgår af Leverandørens prisliste. Det årlige gebyr for danske domæner afholdes af Kunden og afgiften betales direkte til DK Hostmaster. Afgiften kan være et- eller flereårig.

Kunden har pligt til at meddele DK Hostmaster hvilken gyldig e-mailkonto, der kan anvendes ved udsendelse af faktura via e-mail. Betaling af årsafgift skal foregå via PBS eller andet elektronisk medie foreskrevet af DK Hostmaster.

Betalt årsafgift giver Kunden ret til løbende at få ændret i databaseoplysninger om domænet uden yderligere betaling hos DK-Hostmaster, herunder f.eks. skift af navneservere eller ændringer i selskabs- eller personoplysninger. Eventuelle konsulenttydelser fra Leverandøren betales efter forbrug. Første årsafgift er betalt forud gennem registreringsgebyret.

Der henvises i øvrigt til DIFO's gældende regler for domænerregistrering på adressen: www.difo.

Udenlandske domæner (.com .net .org .info .biz .us .ws): Opretholdelsesgebyr betales normalt igennem Leverandøren, nogle domæner typer betales forud for en flerårig periode.

Manglende betaling af årsgebyr medfører sletning af domænenavn uden forudgående varsel.

8.3 Webhotel

a. Såfremt anden aftale ikke er indgået, er kunden selv ansvarlig for at lagre, placere og opdatere indhold som ønskes etableret på eget

webområde. Alt indhold som placeres på serveren er Kundens ansvar, og Kunden beholder selv ejerskab og ophavsret til det materiale som placeres.

b. Det er Kundens ansvar, at der ikke placeres information på webområdet, der strider mod bestemmelser i den danske lovgivning.

c. Der må ikke forefindes pornografisk materiale på Leverandørens webservere.

d. Kunden forpligter sig til ved indgåelse af abonnentaftale at oplyse om eventuelle særlige behov for trafik. Såfremt Kunden ikke oplyser om særlige krævende kampagner, planlagte dataoverførsler eller andre kendte parametre, forbeholder Leverandøren sig ret til at begrænse Kundens trafik ved hel eller delvis nedlukning af Kundens service. Særlig tung trafik andrager peak-værdier over den aktuelle fastsatte trafikbegrænsning for det valgte Leverandøren webhotel beregnet i en sammenhængende periode på 7 dage.

e. Det påhviler Kunden at sørge for overholdelse af regler om diskplads, dataindhold og trafik. Misligholdelse fører til hel eller delvis lukning af Kundens service og ved særlige grove overtrædelser opsiges Kundens abonnentaftaler hos Leverandøren uden varsel.

f. Kunden skal holde Leverandøren skadesløs for et hvert krav fra tredjemand som rettes mod Leverandøren vedrørende påstået ulovligt indhold på Kundens webhotel.

g. Kunder hos Leverandøren må under intet påskud installere webshells el. lignende software. Hvis et hotel har installeret en webshell eller andet værktøj, der gennemtvinger adgang til abonnenters data el. til kørsel af egne programmer i servermiljøet, lukkes hotellet uden varsel indtil det pågældende værktøj er fjernet. Dette omfatter ligeledes software og programmel, som helt eller delvist blokerer for normal afvikling af services eller lignende former for indgriben i services normale afvikling. Leverandøren forbeholder sig ret til at overvåge, gennemsnøge og analysere kundens data, trafik og afvikling for eventuelle brud på denne betingelse.

h. Det er ikke tilladt at undersøge, analysere eller simulere angreb på webserverens services. Udførelse heraf betragtes som reelle

angreb på servere eller installationer og medfører hel eller delvis lukning af Kundens services.

i. Hvis Leverandøren placerer indhold på Kundens webhotel på ordre fra Kunden, er Kunden ansvarlig for at informationen Kunden har givet Leverandøren overholder reglerne i Aftalen.

9 Leverandørens pligter

9.1 Webhotel

- a.** Leverandøren skal varsle Kunden om ændringer i priser og tjenester med mindst 30 dages varsel.
- b.** Leverandøren informerer og varslers primært om driften igennem den e-mailliste, som Kunden tilmeldes ved indgåelse af Aftalen.
- c.** Leverandøren yder brugersupport pr. e-mail for problemer direkte relateret til domænet. Brugersupport som ikke har relation direkte til domænet, f.eks. opsætning og brug af tredjeparts DNS-server, afregnes til timepris.
- d.** Ønsker Kunden at flytte domænet væk fra Leverandørens kontrol skal Leverandøren bistå med dette og hjælpe til med de dele af flytprocessen, som Kunden ikke selv har adgang til. Ydelsen afregnes til timepris.
- e.** Kunden kan få SSH adgang til sit eget område på serveren, som Leverandøren benytter.
- f.** Leverandøren yder brugersupport pr. e-mail for direkte server relaterede problemer. Brugersupport, som ikke relaterer sig direkte til serveren, afregnes til timepris.
- g.** Leverandøren er berettiget til at afbryde driften, når særlige tekniske forhold, herunder vedligeholdelse og reparation gør det nødvendigt.
- h.** Leverandøren skal planlægge og informere om brud i forbindelsen eller nedetid på serveren som skyldes netværk- eller opdatering af software eller udskiftning af udstyr.
- i.** Kunden modtager varsel om planlagte nedetid på serveren pr. e-mail så lang tid i forvejen som muligt. Leverandøren tilstræber at dette sker mindst 12-24 timer i forvejen.
- j.** Leverandøren forbeholder sig ret til at analysere ind- og udgående trafik for at spore brud på sikkerheden i Kundens afvikling af services.

- k.** Til et webhotel hører 1 database
- l.** Leverandørens webhotel leveres med 90 dages backup

9.2 Funktionalitet

Leverandøren kan af Kunden ikke drages til ansvar for funktioner i CMS- og Shop systemet (delt kildekode), tilhørende Plug-in eller andet anvendt programmel i de udbudte services. Dette glæder også når der anvendes 3. part software til Plug-in tilpasning og udvikling.

10 Priser

10.1 Priser

- a.** Afregning sker i følge de til enhver tid gældende priser for serviceydelser, fastsat af Leverandøren, medmindre andet skriftligt er aftalt i særskilt tilbud.
- b.** Service- og konsulenttydelser, der ikke er direkte omfattet af et afgivet tilbud eller klippekort, betales efter regning.
- c.** Et tilbud der vedrører opsætning af computere m.v. købt af anden leverandør omfatter ikke en eventuel fejlretning. Anmoder kunden om sådanne ydelser faktureres disse efter regning.
- d.** Alle priser tillægges moms med den til enhver tid gældende sats, og ligeledes alle andre skatter og afgifter, som måtte blive pålignet ydelser af de i aftalen omfattede typer.
- e.** Priser for løbende ydelser kan til enhver tid ændres af Leverandøren med 1 måneds varsel.
- f.** Abonnement på klippekort løber fra Aftalens indgåelse og bliver faktureret ved bestillingen. Klippekortet er gyldig 12 måneder fra købsdato, evt. klip der er i overskud udbetales ikke, men kan overføres ved køb af nyt klippekort.
- g.** Abonnement på webhotel alene løber fra Aftalens tegning og 12 måneder frem, fakturering sker 1 år frem.
- h.** Abonnement med webhotel incl. service-pakke og PRO Plug-in løber fra Aftalens indgåelse og 12 måneder frem. Fakturering sker 1 år frem.
- i.** Et abonnement på et webhotel kan til enhver tid ændres til en anden type. Eventuel forudbetalt afgift modregnes kun kostprisen for større typer hoteller. Ændring af et

abonnement til en mindre type hotel kan kun ske med udgangen af en abonnementsperiode. Abonnementer kan til enhver tid ændres til et større eller mindre hotel, uden ekstra gebyr.

10.2 Betalingsbetingelser

Enhver betaling forfalder 8 dage efter fakturadato, medmindre andet fremgår af aftale. Betaling kan ikke berigtiges ved modregning, men skal erlægges effektivt.

10.3 Misligholdelse af betalingsfrister

Ved betalingsmisligholdelse forbeholder Leverandøren sig ret til at tilbageholde alle ydelser over for kunden. Ved misligholdelse af en af flere kontrakter kan Leverandøren gøre tilbageholdsret gældende i forhold til samtlige kontrakter indgået med kunden.

Betales købesummen ikke til forfaldstid beregnes morarenter med 11,5 % af den til enhver tid værende restgæld fra forfaldsdagen jf. rentelovens § 3.

I øvrigt er Leverandøren berettiget til at opkræve rykkergebyr i forbindelse med eventuelle rykkerskrivelser jf. rentelovens § 9b. Såfremt fakturaens fulde pålydende ikke indbetales, forbeholdes ret til opkrævning af administrationsgebyr.

11 Registrering af kundedata

Kunden registreres automatisk med navn, adresse, CVR/SE-nummer, telefonnummer og e-mail. Disse oplysninger videregives ikke til tredjepart.

12 Erstatningsansvar

Leverandøren er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler med nedenstående begrænsninger. Leverandøren er ikke grundet sin eventuelle misligholdelse af nærværende aftale ansvarlig for indirekte tab af nogen art, herunder driftstab, avancetab, tab af data, udbetaling af overarbejde til kundens medarbejdere el. lign. Dette gælder uanset om tabet skyldes systemnedbrud, uvedkommendes adgang til systemet eller udeblivende levering af bestilte services/serviceydelser eller andre forhold hos Leverandøren.

Leverandøren kan under ingen

omstændigheder tilpligtes at udrede erstatning af et større beløb end kontraktens faktureringsværdi. Ved levering af løbende ydelser udgør den maksimale erstatning et beløb svarende til 12 måneders fakturering. Det totale erstatningsansvar udgør dog aldrig mere end DKK 25.000.

De forpligtelser der påhviler Leverandøren indbefatter ikke skader, som opstår som følge af forhold som kunden hæfter for, herunder skader forårsaget af brugeren, brugerens fejlbetjening, flytning af maskinlet eller uagtsomhed hos kundens personale, brugeren eller tredjemands vedligeholdelse/fejlrretning eller forsøg herpå m.v.

I øvrigt er Leverandøren ikke ansvarlig for skader som opstår uden for Leverandøren's kontrol, strejke hos underleverandør, længerevarende sygdom eller død hos nøglemedarbejdere m.v.

13 Opsigelse

a. Kunden kan til enhver tid opsig klippekort- og abonnementsaftaler hos Leverandøren.

b. Opsigelse af klippekort aftale sker med en måneds varsel, eventuelle klip/timer der ikke er anvendt tilbagebetales ikke.

c. Opsigelse af webhotel, jf. pkt. 10.2.c., sker med 3 måneders varsel til en periodes udløb. Er der ikke sket opsigelse, forlænges abonnementet automatisk nye 12 måneders perioder.

d. Opsigelse af webhotel incl. startpakke og skabelon / Plug-in abonnement, kan tidligst ske til udløb efter 12 måneder, med 3 måneders varsel til en periodes udløb. Er der ikke sket opsigelse, forlænges abonnementet automatisk nye 12 måneders perioder. Eventuelle indbetalte udeståender godtgøres ikke.

e. Opsigelse sker skriftligt via e-mail til firmaets hovedmailadresse. I opsigelsen anføres debitornr., evt. domæne der skal opsiges, debtors navn og ansvarlig kontaktperson.

f. Ønske Leverandøren at opsig et abonnement, kan dette ske med 90 dages skriftlig varsel. Ved brud på de nævnte regler i denne aftale, kan Leverandøren uden varsel lukke et abonnent, hvorefter skriftlig opsigelse

fra Leverandøren fremsendes og effektueres.
g. Ønsker Leverandøren at opsig et abonnement uden brud på de generelle regler, vil restance svarende til resterende abonnement tilbagebetales til Kunden. Gene af andre abonnenter og overtrædelse af forretningsbetingelser vil blive betragtet som misbrug af Leverandørens ydelser. Dette kan til enhver tid medføre lukning, samt opsigelse af et abonnement. Leverandøren er i ethvert henseende suveræne i definitionen af misbrug.

14 Ændringer i betingelser

Leverandøren forbeholder sig ret til at ændre nærværende salgs- og leveringsbetingelser, med 1 måneds varsel. Ved abonnenter træder ændringen i kraft ved næste fornyelse af Aftalen.

15 Overskridelse af kapacitet

Såfremt Kunden bruger mere harddiskplads/ trafik mængde end der er aftalt på webhotellet, kan Leverandøren fakturere for yderligere kapacitet.

16 Reklamationer og misligholdelse

Reklamation i forbindelse med denne aftale skal ske skriftligt og umiddelbart efter at parten har fået kendskab til misligholdelsen. Leverandøren er forpligtet til at levere professionelle ydelser og opfylde de i kontrakten konkrete krav til opgaven. Kunden skal straks ved en opgaves afslutning foretage undersøgelse og testning af det leverede for at konstatere eventuelle fejl og mangler. Fejl der ikke indberettes straks efter undersøgelse og testning, betragtes som en ny opgave og afregnes efter forbrugt tid til de til enhver tid gældende timesatser. Leverandøren påtager sig i intet omfang fejlretning, opsætning m.v. af kundens computere m.v. købt ved anden leverandør uden særskilt aftale herom. Ved fejl og mangler ved genstande købt ved anden leverandør gælder ingen reklamationsret over for Leverandøren.

16.2 Misligholdelse fra Kundens side

Der forligger misligholdelse fra Kundens side dersom han ikke opfylder sine forpligtelser

efter denne aftale.

Ved manglende betaling til fastsat tid pålægges rykkergebyr og renter. Renten er 2% pr. påbegyndt måned. Leverandøren kan stoppe løbende ydelser indtil Kunden har betalt det skyldige beløb.

11.3 Misligholdelse fra Leverandørens side

Der forligger misligholdelse fra Leverandørens side, såfremt Leverandøren i væsentlig grad ikke opfylder sine forpligtelser efter Aftalen. Leverandøren kan dog ikke holdes ansvarlig for netværksproblemer, som opstår mellem datacentret hvor serveren er placeret og brugeren.

Hvis ydelserne ikke opfylder Opgavespecifikationen forligger der en mangel. Foreligger der en mangel, kan Kunden alene kræve, at Leverandøren leverer den aftalte ydelse ved udbedring, ændringer eller lignende, såfremt afhjælpningen af manglen sker inden rimelig tid.

12 Klager

En klage over en vare eller tjenesteydelse købt hos Leverandøren indgives til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens Center for Klageløsning, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby eller til Center for Klageløsning via forbrug . Der er også mulighed for at klage til EU-Kommissionens online klageportal. Det er særlig relevant for forbrugere med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mailadresse: hello@wizeweb.dk

13 Tvister

Nærværende aftale er undergivet dansk ret. Ved løsning af konflikter ifølge kontrakten anvendes mediation. Løses konflikten ikke gennem mediation, skal retssag anlægges ved retten i Kolding.