

Generelle Handelsbetingelser for Sydjysk Data ApS

CVR: 30570898

Senest revideret d. 13/10-2015

1. Generelt

1.1. Enhver aftale som indgås mellem Sydjysk Data ApS (herefter SJD) og en kunde (herefter Kunden) er omfattet af disse generelle handelsbetingelser samt gældende dansk og international lovgivning. Kunden accepterer ved aftalens indgåelse samtlige betingelser beskrevet i disse generelle handelsbetingelser.

1.2. Eventuelle afvigelser fra en eller flere af disse betingelser, er kun gældende såfremt det er udtrykkeligt specificeret i Kundens aftale med SJD.

1.3. Alle priser oplyst af SJD er som udgangspunkt oplyst i danske kroner, ekskl. moms samt eventuelle andre afgifter, med mindre andet er angivet.

1.4. Såfremt der opstår uoverensstemmelser mellem Kunden og SJD afgøres disse ved dansk ret.

1.5. SJD forbeholder sig retten til at benytte Kunden som reference i forbindelse med salgsmateriale, markedsføring og forespørgsler jo mindre andet er skriftligt aftalt.

2. Definitioner

- Ved dag forstås kalenderdag.
- Ved arbejdsdag forstås mandag til fredag bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.
- Ved arbejdstid forstås tidsrummet 8:00 til 16:00 inden for en arbejdsdag, fredag dog 8:00 til 15:00.
- Ved arbejdstime forstås 1 time inden for den definerede arbejdstid.
- Ved tredjepartsprogrammer forstås operativsystemer, databaser, kommunikationsprogrammer samt programmer i øvrigt, der ikke er fremstillet af SJD.
- Ved overtagelsesdag forstås den dag, hvor brugsretten til det af leveranceaftalen omfattede, overgår til Kunden.
- Ved pris forstås altid pris excl. moms.
- Ved aftale forstås den leveranceaftale som Kunden indgår med SJD, herunder tillige eventuelle tillægsaftaler med tilhørende bilag som eksempelvis aftale om finansiering, aftale om hosting, aftale om support m.v.

3. Betaling og fakturering

- 3.1. Betaling skal ske inden for den aftalte betalingsfrist, der som udgangspunkt er 8 dages netto såfremt andet ikke er aftalt skriftligt.
- 3.2. SJD forbeholder sig retten til at ændre betalingsbetingelserne for en kunde såfremt det gennem minimum 2 tilfælde viser sig at Kunden ikke har været i stand til at leve op til betingelserne.
- 3.3. Fakturering foregår via e-mail til den af Kunden oplyste e-mail adresse, men kan efter ønske fra Kunden blive fremsendt pr. brevpost til den af Kunden oplyste adresse, mod et administrationsgebyr på kr. 50,- pr. faktura.
- 3.4. Det er Kundens ansvar at sørge for at oplyste informationer såsom navn, adresse, e-mail adresser, telefonnumre og andre informationer for virksomheden samt dens kontaktperson(er) for SJD altid er opdaterede.
- 3.5. Ved manglende betaling forbeholder SJD sig retten til at suspendere eventuelle ydelser samt at udstede op til tre rykkere med gebyr. For erhvervs kunder vil der blive pålagt 100 kr. i gebyr pr. rykker. Der forbeholdes endvidere ret til at påregne 2 % rente på det skyldige beløb pr. påbegyndte måned.
- 3.6. Ved manglende betaling forbeholder SJD sig endvidere ret til at tilbageholde alle aktiver, såsom servere og domænenavne m.m., indtil betaling er modtaget.
- 3.7. Ved fortsat manglende betaling 10 dage efter tredje rykker, forbeholder SJD sig retten til at videregive sagen til inkasso. Alle omkostninger i forbindelse med en eventuel inkassosag vil blive pålagt Kunden. SJD forbeholder sig ligeledes retten til at kræve betaling for eventuelle fremtidige perioder som Kunden har bundet sig til, og tage disse betalinger med i samme inkassosag.
- 3.8. Ved fortsat manglende betaling 30 dage efter tredje rykker forbeholder SJD sig retten til at slette alle data opbevaret for Kunden samt at overtage eventuelle aktiver, til at dække dele af det skyldige beløb.
- 3.9. På trods af at Kundens ydelser er blevet lukket, data slettet og eventuelle aktiver overtaget grundet manglende betaling, vil Kunden fortsat være bundet til at betale for hele den periode Kunden har bundet sig for. Såfremt aktiver er blevet overtaget og om muligt videresolgt, vil disse blive modregnet i det skyldige beløb.

4. Kundens forpligtelser

4.1. Kunden forpligter sig til at udpege en projektansvarlig, og til aktivt, i nødvendigt omfang og med tilstrækkeligt kvalificeret arbejdskraft og ressourcer at tage del i implementeringen af de aftalte produkter.

4.2. Kunden forpligter sig til at modtage og teste enhver leverance fra SJD, samt til inden for aftalt tid, alternativt inden for 5 arbejdsdage, at melde aktivt tilbage til SJD, hvorvidt det leverede kan accepteres (eventuelt suppleret med en specifik mangelliste) eller om det må afvises (da altid med skriftlig, dokumenteret begrundelse med reference til de foreliggende specifikationer).

4.3. Kunden har ansvaret for at sikre, at alle data, herunder konverterede og importerede data, er valide inden dataene indgår i almindelig drift, at de fysiske rammer og installationer i forbindelse med en leverance er som aftalt, at samtlige projektets medarbejdere har uhindret fysisk og datamæssig adgang til installationer og data, der befinder sig under købers opsyn og som er af relevans for projektets rettidige gennemførelse, og at medarbejdere er tilstrækkeligt instruerede og uddannede i brugen af det leverede.

5. Betingelser ved hosting

5.1. Kundens pligter

5.1.1. Kunden er erstatningspligtig over for eventuel beskadiget, forsvundet eller på anden måde ikke brugbart udstyr, data eller andet ejet af SJD eller tredjepart som SJD er ansvarlig for, såfremt Kunden er skyldig i at det pågældende er sket.

5.1.2. SJD fralægger sig ansvaret for alle Kundens aktiviteter gennem eventuelt fremlejet båndbredde, serverkraft eller andet, og Kunden er derfor selv ansvarlig for alle handlinger samt at Kunden lever op til gældende lovgivning.

5.1.3. Det er Kundens ansvar at alt data og materiale opbevaret på og distribueret gennem Kundens hosting ydelser hos SJD, lever op til såvel dansk som international lovgivning, ikke krænker nogen ophavsrettigheder eller har krænkende eller stødende materiale liggende.

5.2. SJD giver Kunden adgang til hostede servere og har selv ansvar for Windows Server licens samt Remote Desktop licens. SJD fralægger sig ansvaret for alle Kundens aktiviteter eller brug af licenserne.

5.3. Det er Kundens ansvar at der er korrekt licens til det software som installeres på Kundens hostede servere.

5.4. SJD tillader ikke at der bliver installeret ulovligt eller ikke korrekt licenseret software på SJD hosting ydelser, Hosted Desktop, HostedAirBOSS, AirBOSSonline eller andre af SJD servere og services.

5.5. Findes der ulovligt eller ikke korrekt licenseret software på Kundens system gennem SJD hosting ydelse, hæfter Kunden selv for eventuelle juridiske følger og alle omkostninger som måtte pålægges Kunden eller SJD, samt forbeholder SJD sig retten til at nedlukke eller frakoble Kundens hosting ydelse.

5.6. Alle former for udstyr og/eller data overdraget til SJD i forbindelse med reparationer, hosting eller en hvilken som helst anden serviceydelse er ikke på nogen måde forsikret eller erstatningspligtigt i tilfælde af nogen former for tab eller beskadigelse.

5.7. SJD kan på ingen måde holdes ansvarlige eller erstatningspligtige for tab eller beskadigelse af data på egne, kunders eller tredjeparts servere eller andre lagringsenheder, og kan ligeledes ikke på nogen måde holdes ansvarlige for de eventuelle følger et sådanne tab vil have for Kunden. Det er derfor også Kundens eget ansvar at verificere at backups bliver foretaget samt er brugbare, jo mindre andet skriftligt er aftalt herom.

5.8. SJD kan hverken holdes ansvarlige eller erstatningspligtige for tab af data, udstyr eller andet til tredjepart, dog er det SJD's ansvar at yde sit bedste for at holde data og udstyr sikret.

5.9. SJD kan ikke holdes ansvarlige for eventuel nedetid, nedsat fremkommelighed eller problemer med bestemte forbindelser til hosting ydelser, jo mindre en speciel skriftlig aftale er indgået om dette. Undtagelser på dette punkt afhænger af hvilken serviceaftale der er tegnet.

5.10. SJD forbeholder sig retten til at nedlukke eller frakoble udstyr såfremt det udgør et problem for den generelle drift eller sikkerhed, eller er til gene for andre parter. SJD forbeholder sig ligeledes retten til at undersøge Kundens anvendelse af eventuelle hosting ydelser, hvis der findes mistanke om benyttelse der er i strid med disse betingelser eller gældende dansk samt international lovgivning.

5.11. SJD forbeholder sig retten til med 30 dages varsel at ændre priser samt betingelser for den eller de ydelser Kunden modtager. Dette berettiger ligeledes Kunden til med øjeblikkelig virkning at træde ud af aftalen såfremt det sker, og få refunderet eventuelle forudbetalte perioder. En forudsætning for udtrædelse er dog at SJD ikke kan acceptere over for den enkelte kunde at bibeholde de gamle forhold eller på anden måde indgå et kompromis.

6. Betingelser ved online backup

6.1. SJD fakturerer abonnementer kvartals vis forud såfremt der ikke er aftalt en længere periode. Der faktureres med forfald hver den 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober. Der opkræves forholdsmæssigt fra start dato til slutningen af næste hele kvartal.

6.2. Abonnementet kan opsiges med 3 måneders varsel til udløbet af et kalender kvartal – dog tidligst til udløb af en aftalt periode. Opsigelsen kan kun ske via skriftlig henvendelse til SJD.

6.3. Såfremt abonnementet udvides er SJD berettiget til, at fakturere for perioden op til næste abonnements næste hovedforfald. Det er også det sidst faktureret abonnement der forlænges. Ønsker Kunden at mindske sit abonnement skal det ske skriftligt med minimum 14 dages varsel til udløbet af et kvartal.

6.4. Alle former for backup eller online backup er ikke på nogen måde forsikret eller erstatningspligtigt i tilfælde af nogen former for tab eller beskadigelse.

6.5. SJD tilstræber adgang til og fra backupsystemet 24 timer i døgnet. SJD forbeholder sig dog ret til driftsstop i op til 24 timer i tilfælde af reparationer, vedligeholdelse af systemet mv. SJD tilstræber at varsle sådanne driftsstop.

6.6. Kunden er selv forpligtet til, at installere det til SJD tilhørende software på de maskiner, der skal tages backup af, ligesom Kunden er forpligtet til, at foretage nødvendige opdateringer af den installerede software. Kunden vil blive orienteret om nødvendige opdateringer.

6.7. Det er Kundens ansvar at konfigurere og sikre at backupjobs inkluderer de filer/mapper der ønskes backup af. Såfremt Kunden konfigurerer backupjobs med egen krypteringsnøgle, er kunden selv ansvarlig for, at denne krypteringsnøgle opbevares forsvarligt og sikkert. Mistes denne krypteringsnøgle vil hverken Kunden eller SJD være i stand til at reetablere data.

7. Abonnement & opsigelse

7.1. Et abonnement er gældende fra datoen specificeret i den tilhørende aftale eller faktura.

7.2. Kunden kan til enhver tid opsiges abonnementet, men skal dog fortsætte betalingen til aftalens udløb. Eventuel opsigelse skal ske minimum 3 måneder før aftalens udløb og være tilsendt SJD skriftligt, hvis ikke dette er sket forlænges aftalen automatisk med endnu en periode af samme længde som den tidligere, jo mindre SJD opsiges den.

7.3. SJD forbeholder sig retten til, til enhver tid og med øjeblikkelig virkning at annullere en aftale og nedlukke en kundes aktiviteter såfremt der foreligger argumenter eller beviser for at Kunden har forbrudt sig mod denne aftale, eller på anden måde har misbrugt SJD, eller en nedlukning på nogen anden måde vurderes nødvendig fra SJD's side. Kunden er i så fald fortsat ansvarlig for at betale for hele den aftalte periode.

7.4. Aftalen kan af Kunden ikke overdrages, sælges eller på nogen anden måde videregives til tredjepart uden udtrykkelig skriftlig accept fra SJD.

8. Vejledning & konsulentytelser

8.1. Tilbud baseret på en fast pris er kun gældende ved udtrykkelig skriftlig aftale, ellers fungerer tilbudene som estimeret pris fra SJD og kan derfor variere når det endelige produkt er blevet leveret til Kunden.

8.2. Vejledning i forbindelse med ydelser inden for hosting såsom estimeret forbrug eller påkrævet båndbredde eller serverkraft er udelukkende estimerede vejledninger fra SJD, og SJD kan således ikke holdes ansvarlige såfremt disse ikke holder, jo mindre andet er udtrykkeligt skriftligt aftalt.

9. Udvikling

9.1. Udvikling omfatter programmering, design og udarbejdelse af applikationer, grafiske opgaver, tryksager, dokumenter, dokumentation, websider samt andet materiale udviklet eller videresolgt til Kunden af SJD

9.2. Alle rettigheder for det udviklede materiale tilfalder SJD, og må på ingen måde overtages, videresælges, videregives eller på nogen anden måde fratages, uanset om der er tale om hele det udviklede materiale, eller udelukkende dele af det.

9.3. Kunden er berettiget til, såfremt intet andet er skriftligt aftalt, at benytte, modificere og videreudvikle det udviklede materiale, og endvidere at få tredjepart til at modificere eller videreudvikle det udviklede materiale, dog må tredjepart ikke tage rettighederne for det oprindeligt udviklede materiale. Ved involvering af tredjepart er det Kundens ansvar at tredjepart lever op til disse betingelser.

9.4. Ved benyttelse af tredjepartskomponenter, software eller andet i udviklet materiale, hæfter Kunden selv for eventuelle juridiske følger der vil være ved ulovlig benyttelse eller videredistribution af det pågældende leveret fra tredjepart.

9.5. SJD kan ikke på nogen måde holdes ansvarlige for benyttelse af det udviklede materiale, eller den sammenhæng materialet benyttes i.

9.6. SJD kan ikke holdes ansvarlige for ægtheden eller rettighederne til benyttet materiale leveret af Kunden, såsom grafisk materiale til udarbejdelse af websider eller andet udviklingsarbejde.

9.7. Såfremt Kunden ønsker træning i benyttelse af det leverede udviklingsmateriale eller udfærdigelse af nogen form for dokumentation, er Kunden selv forpligtet til at bestille dette til gældende timepriser.

10. Salg

10.1. Bestilling af hardware eller andre varer er bindende, og kan ikke annulleres, jo mindre det er resultat af at skriftligt aftalte leveringstider eller kvaliteter ikke er overholdt.

10.2. SJD forbeholder sig ejendomsretten indtil fuld betaling er modtaget, og kan derfor også kræve varen retur såfremt den ikke er blevet betalt.

11. Ejendomsret

11.1. Pr. overtagelsesdagen erhverver Kunden brugsret til det SJD og eventuelle underleverandører tilhørende software i overensstemmelse med indholdet af aftalen.

11.2. Ejendomsretten til den leverede software, og herved retten til at videreudvikle, distribuere eller på anden måde udnytte principper og intellektuelle værdier i det leverede, tilhører til enhver tid ophavsretsindehaveren, dvs. SJD eller underleverandører til SJD.

11.3. Kunden forpligter sig til ikke, at foretage ændringer i softwaren, pantsætte, udleje, udlåne eller i øvrigt disponere over softwaren på anden måde end der fremgår af aftalen.

12. Reklamation

12.1. Kunden har, såfremt der konstateres mangler ved leverancen, pligt til at reklamere straks. Kunden er forpligtet til at meddele konstaterede fejl ved brug af "skærmdump" af den aktuelle fejlmeddelelse samt en udførlig beskrivelse af workflow. Kunden er forpligtet til, at assistere ved fejlsøgning, reproduktion af fejl og kontrol af grunddata m.v. Den absolutte reklamationsperiode udløber efter 12 måneder, og reklamation forudsætter, at Kunden har opfyldt sin almindelige undersøgelsespligt efter dansk rets almindelige regler. Reklamation skal fremsættes skriftligt over for SJD i umiddelbar forlængelse af denne undersøgelse. I modsat fald vil reklamationen være at afvise.

12.2. Hvis der konstateres mangler, og der i øvrigt er reklameret rettidigt har SJD afhjælpningsret og SJD kan efter eget valg vælge at reparere, omprogrammere og/eller ombytte produktet med et produkt indeholdende funktioner, der lever op til samme funktionalitet som det defekte produkt inden for rimelig tid. Kunden skal i den forbindelse give SJD mulighed for at undersøge produktet hos Kunden eller hos SJD efter SJDs valg. Kunden har pligt til at etablere og vedligeholde en kommunikationslinje efter SJDs anvisning og til brug for SJD i forbindelse med fejlfinding og fejlrettelse.

12.3. Såfremt Kunden har anmeldt fejl, og det viser sig, at der ikke foreligger fejl, som kan tilregnes SJD, skal Kunden erstatte de udgifter, SJD måtte have haft i den sammenhæng. Udgifterne fastlægges ud fra SJDs til enhver tid gældende prisliste for løbende ydelser m.v.

13. Ansvarsbegrænsning

13.1. Kunden er indforstået med, at der i standardprogrammer kan forekomme mindre væsentlige fejl og uhensigtsmæssigheder, som ikke påvirker brugen af programmet nævneværdigt. SJD indestår ikke for, at sådanne forhold afhjælpes, og en eventuel afhjælpning vil under alle omstændigheder oftest blive henlagt til udsendelse af ny version.

13.2. SJDs afhjælpningspligt og ansvar i henhold til denne aftale omfatter i øvrigt ikke:

- Fejl opstået som følge af installation foretaget af andre end SJD eller som følge af Kundens anvendelse af produkterne i sammenhæng med tilbehør/programmer, som direkte eller indirekte påvirker produkternes funktion eller som følge af defekter i Kundens maskine(r).
- Fejl opstået som følge af Kundens ændringer eller indgreb i produkterne, som ikke er sket i overensstemmelse med SJDs skriftlige instruktioner, herunder manglende systemadministration fra Kundens side som for eksempel uautoriseret datamanipulation.
- Fejl opstået som følge af Kundens manglende uddannelse eller som følge af anvendelse af produkterne på en anden måde end foreskrevet i den udleverede dokumentation eller ved forsømmelser fra Kundens, dennes personales eller tredjemands side.
- Afhjælpning af mangler i produkter udviklet eller produceret af tredjemand. SJD er dog forpligtet til at videreformidle reklamationen til producenten/rettighedsindehaveren.
- Manglende opfyldelse af behov eller ønsker om funktionalitet, som ikke udtrykkeligt og entydigt er beskrevet i aftalen.
- Ansvar for tredjepartsprogrammer bortset fra lovbestemt ansvar.
- Såfremt en eller flere af ovennævnte ansvarsbegrænsninger gøres gældende af SJD, er SJD pligtig til at informere Kunden herom. Samtidig er SJD berettiget til, at kræve vederlag for det erlagte arbejde

13.3. SJDs ansvar, hvad enten der er tale om erstatning eller forholdsmæssigt afslag, er til enhver tid begrænset til et beløb svarende til Kundens (herunder Kundens koncernforbundne eller associerede selskaber) samlede basisbetaling i henhold til den aftale som nævnte krav vedrører, og under alle omstændigheder maksimalt for et samlet beløb af DKK 10.000,-.

13.4. SJD påtager sig ikke ansvar for indirekte tab, følgeskader, skader forårsaget af edb-virus, forstyrrelser i elektricitetsforsyning, temperatur eller luftfugtighed, driftstab, tab af data og omkostninger til disses reetablering samt tabt fortjeneste, uanset om dette skyldes grov eller simpel uagtsomhed.

13.5. SJD bærer risikoen for produktet indtil overtagelsesdagen, hvorefter det påhviler Kunden at sørge for at tegne fuld dækkende forsikring.

14. Tavshedspligt

14.1. Såvel Kunden som SJD og disses personale og/eller konsulenter m.v. har tavshedspligt med hensyn til fortrolige oplysninger, med mindre der er tale om forhold der efter sagens natur skal bringes til tredjemands kundskab. Fortrolige oplysninger er begrænset til oplysninger, som tydeligt er mærket fortrolige. Fortrolige oplysninger omfatter ikke oplysninger, som:

- er eller bliver offentligt tilgængelige, uden at dette skyldes en uberettiget handling eller undladelse fra den anden part
- var i en parts besiddelse før afgivelsen deraf og ikke er tilgået denne part fra den anden part
- er retmæssigt oplyst af tredjemand uden meddelelse om fortrolighed
- er et resultat af uafhængig udvikling hos den anden part
- er oplyst som følge af lovkrav eller retmæssigt påbud fra en domstol eller anden offentlig myndighed.
- Tavshedspligten er også gældende efter aftalens ophør.

15. Force Majeure

15.1. SJD er ikke ansvarlig for tab, der skyldes force majeure, som defineret i Købeloven, herunder også svigtende strømforsyninger, svigtende telekommunikation, brand, røgskade, eksplosion, vandskade, hærværk, indbrud, terror, sabotage, strejke, lockout, boykot, blokade eller andre omstændigheder der ligger udenfor SJD's kontrol, og som SJD ikke med rimelighed kunne forventes at have forudset på tidspunktet for kontraktens indgåelse.

15.2. Den af parterne der ønsker at påberåbe sig force majeure skal give den anden part meddelelse herom skriftligt så snart force majeure kendes eller konstateres, medmindre force majeure i sig selv umuliggør meddelelsen.

16. Misligholdelse

16.1. Såfremt SJD eller Kunden i væsentlig grad misligholder sine forpligtelser, er den ikke misligholdende part berettiget til at hæve aftalen og kræve erstatning i henhold til dansk rets almindelige regler.

16.2. Misligholdelsen er betinget af, at den ikke misligholdende part gør misligholdelse gældende, og at den misligholdende part ikke har rettet for sig inden for 30 dage.

16.3. I tilfælde af at SJD af uforudsete grunde ikke er i stand til at levere et aftalt produkt, forbeholder SJD sig retten til at annullere eventuelle kontrakter uden nogen former for følger, dog er SJD forpligtede til at betale eventuelle forudbetalte beløb tilbage.

17. Ændringer

17.1. Aftaler og tilhørende bilag kan alene ændres ved skriftlig aftale mellem parterne.

18. Tvister

18.1. Uoverensstemmelser skal så vidt muligt søges afklaret i mindelighed, og såfremt dette ikke er muligt, anlægges sag ved de civile domstole.