

**Generelle forretningsbetingelser for Roskilde IT ApS
CVR: 43966596**

(Privat forbruger)

1. Aftalegrundlag

Nærværende almindelige forretningsbetingelser er gældende for alle mundtlige og skriftlige aftaler og kontrakter, som indgås mellem Roskilde IT ApS, CVR. nr.: 43 96 65 96 (i det følgende kaldet Virksomheden) og Kunden.

2. Serviceydelser

Virksomhedens forpligtelser: Virksomheden leverer de ydelser og den hardware, der er nærmere specificeret i parternes aftale med tilhørende bilag.

Kundens forpligtelser: Kunden skal stille alt nødvendigt og relevant materiale til rådighed for Virksomhedens udførelse af opgaven og meddele Virksomheden alle de til opgaven nødvendige oplysninger.

Standarder: Det er Virksomhedens ansvar, at serviceydelserne lever op til de til enhver tid gældende standarder 'best practice' for levering af IT-ydelser.

3. Pris og betaling

Pris: De gældende timepriser findes på Virksomhedens hjemmeside: www.roskilde.it og er gældende medmindre andet er eksplicit aftalt.

Akut Opkald: Akut tillæg bliver påført alle opkald som sker udenfor virksomhedens almindelige åbningstid. Akut tillægget udgør kr. 1.250,- incl. moms for selve opkaldet, alt arbejde der udføres i det efterfølgende tidsrum faktureres til normal timetakst.

Der pålægges dog yderligere et aftengebyr på 1.750,- såfremt opgaven ikke kan løses pr. telefon / fjernsupport, og derfor kræver vi kommer ud til dig uden for åbningstiden.

Betalingsbetingelser: Betaling for serviceydelser skal ske senest 5 dage fra fakturadato, medmindre parterne har aftalt andet skriftligt.

4. Forsinket betaling

Rente: Såfremt kunden undlader at betale en faktura for serviceydelser rettidigt af årsager, som Virksomheden er uden ansvar for, har Virksomheden ret til rente af det forfaldne beløb, som udgør 8,05% p.a. fra forfaldstid og til betaling sker i henhold til rentelovens § 5.

Hævebeføjelser: Såfremt kunden undlader at betale en forfalden faktura for serviceydelser senest 14 dage efter at have modtaget skriftligt påkrav om betaling fra Virksomheden, har Virksomheden ud over den ovenfor anførte rente ret til at:

- (i) hæve salget af de serviceydelser, som forsinkelsen vedrører,
- (ii) hæve salget af serviceydelser, som endnu ikke er leveret til kunden, eller kræve forudbetaling herfor, og/eller
- (iii) gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende.

5. Tilbud, ordrer og ordrebekræftelser

Tilbud: Virksomhedens tilbud er gældende i 5 dage fra den dato, tilbuddet er dateret, medmindre andet fremgår af tilbuddet. Accept af tilbud, der er Virksomheden i hænde efter acceptfristens udløb, er ikke bindende for Virksomheden, medmindre Virksomheden meddeler kunden andet.

Ved faste kundeaftaler og på ordre under kr. 50.000 accepteres tilbud og accept på aftalens indgåelse telefonisk. Virksomheden sender efterfølgende en ordrebekræftelse pr. mail ved ordre over kr. 50.000.

Uoverensstemmende vilkår: Hvis Virksomhedens bekræftelse af en ordre på serviceydelser ikke stemmer overens med kundens ordre eller Aftalegrundlaget, og kunden ikke ønsker at acceptere de uoverensstemmende vilkår, skal kunden meddele det til Virksomheden skriftligt senest 3 arbejdsdage efter modtagelse af ordrebekræftelsen. I modsat fald er kunden bundet af ordrebekræftelsen.

Levering

Leveringstid: Virksomheden leverer ydelser og hardware senest til den tid, der er aftalt med kunden

Virksomheden har ret til at levere før den aftalte leveringstid, medmindre parterne har aftalt andet.

Undersøgelse: Kunden skal undersøge alle serviceydelser og hardware ved leveringen. Hvis kunden opdager en fejl eller mangel, som kunden ønsker at påberåbe sig, skal det uden ugrundet ophold - og senest 8 dage fra fejlen eller manglen er opdaget - meddeles skriftligt til Virksomheden.

Hvis en fejl eller mangel, som kunden har opdaget eller burde have opdaget, ikke uden ugrundet ophold meddeles skriftligt til Virksomheden, kan den ikke senere gøres gældende.

6. Forsinket levering

Meddelelse. Hvis Virksomheden forventer en forsinkelse i leveringen af serviceydelser informerer Virksomheden kunden om det og oplyser samtidig årsagen til forsinkelsen og ny forventet leveringstid.

Hævebeføjelser: Såfremt Virksomheden undlader at levere serviceydelser eller hardware senest 10 dage efter den aftalte leveringstid af årsager, som kunden er uden ansvar for, kan kunden hæve den eller de ordrer, der er berørt af forsinkelsen, uden varsel ved skriftlig meddelelse til Virksomheden. Kunden har ikke andre rettigheder i anledning af forsinket levering.

7. Fortrydelsesret

I henhold til lov om Forbrugeraftaler har Kunden 14 dage fra Aftalens indgåelse til skriftligt at meddele Virksomheden, at købet er fortrudt.

Da købet af produktet/varen og installationen sker samtidig, **fraskriver kunden sig fortrydelsesretten**, når varen/produktet først er installeret af Virksomheden. I modsat fald bevares fortrydelsesretten, og Kunden har 14 dage fra modtagelsen til at give Virksomheden besked om, at Kunden ønsker at fortryde sit køb.

Kunden sender en mail til david@roskilde.it, og oplyser at købet fortrydes.

8. Reklamationsret

Ved forbrugskøb (Kunden er forbruger) gælder købelovens regler for varekøb og lov om forbrugeraftaler. Det betyder, at Kunden har reklamationsret i 24 måneder.

Inden varen returneres, skal Kunden kontakte Virksomheden. Såfremt reklamationen er berettiget, vil varen enten blive repareret, ombyttet, pengene tilbage eller et afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation.

Du skal reklamere inden for "rimelig tid" efter, at du har opdaget fejlen. Hvis du reklamerer inden for 14 dage efter, at fejlen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.

Husk at tage en kopi/backup af samtlige data, da Virksomheden ikke er ansvarlig for tab af data og andre indirekte følgeskader, som varer solgt af Virksomheden måtte have skabt, medmindre det følger direkte af dansk lovgivning.

9. Garanti

Virksomheden giver ingen garanti i forhold til digitale serviceydelser såsom backup, Google Ads o.lign. Virksomheden garanterer at bruge best-practice men kan ikke garantere kundernes data.

10. Ansvar og ansvarsbegrænsninger

Hver part er ansvarlig for egne handlinger og undladelser efter gældende ret med de begrænsninger, der følger af Aftalen, som skal gælde uanset om ansvarsgrundlaget uagtensomt eller hviler på andet grundlag.

Erstatningsansvaret begrænses til et beløb, som ikke kan overstige beløbet af den aftale, der har givet anledning til, at kravet rejses. Dog henvises til punkt 8, hvor Virksomheden ikke kan gøres ansvarlig for tab af data og følgeskader af afbrudt drift. Roskilde IT opbevarer data på særskilte enheder og lokationer for imødegå risikoen for tab af data, men såfremt tab af data sker - uagtet årsag - kan Virksomheden ikke gøres ansvarlige.

IT Roskilde skal under ingen omstændigheder være ansvarlig for indirekte tab eller følgeskader, herunder tabt avance, tab af goodwill, produktionstab, tab, som skyldes at ydelser leveret af underleverandøren ikke kan anvendes som forudset, tab som følge af, at aftaler med tredjemand falder bort eller misligholdelse eller tab, som skyldes at data eller informationer forsvinder, forvanskes eller lignende, medmindre det godtgøres, at der foreligger forsæt Virksomhedens side.

11. Væsentlig misligholdelse

Såfremt en Part misligholder sine forpligtelser i henhold til nærværende Aftale, og den misligholdende Part ikke snarest muligt efter at have modtaget påkrav herom, stopper og/eller undlader den misligholdende adfærd, kan den ikke- misligholdende Part hæve nærværende Aftale uden yderligere varsel.

Følgende forhold betragtes som væsentlig misligholdelse:

- Parten går i betalingsstandsning, indleder rekonstruktion i henhold til konkursloven eller begæres eller
- begærer sig selv konkurs
- betaling for ydelserne udebliver mere end 14 dage fra forfaldsdato

Listen er ikke udtømmende, og Parterne forbeholder sig ret til at påberåbe sig andre forhold, der udgør en væsentlig misligholdelse, som ikke er oplyst i denne Aftale.

12. Force majeure

Såfremt der opstår udefrakommende forhold såsom servernedbrud, forstyrrelser hos Google eller andre leveringsforstyrrelser, som Virksomheden ikke kunne forudse eller har indflydelse på, skal Virksomheden straks og senest dagen efter at forholdet er opstået, orientere Kunden.

Ved meddelelse om en force majeure situation kan Kunden ikke påberåbe sig misligholdelse, og så snart force majeure situationen er ophørt, er Virksomheden forpligtet til at levere sin ydelse.

I tilfælde hvor en sådan begivenhed fortsætter i mere en 3 måneder, har den Part, som ikke er direkte berørt, ret til at opsige købet med en måneds skriftligt varsel.

13. Tavshedspligt

Virksomheden og virksomhedens medarbejdere har under og efter projektets/ aftalens /ydelsens gennemførelse og levering pligt til at behandle oplysninger om kunden og kundens forretningsforhold fortroligt. Særskilt fortrolighedserklæring kan underskrives såfremt Parterne bliver enige herom.

14. Kommunikation

E-mail er gyldig kommunikationsform i alle henseender, og aftaler kan indgås via e-mail.

Ved faste kundeaftaler og på ordre under kr. 3.000 accepteres tilbud og accept på aftalens indgåelse via telefon.

15. Privatlivspolitik - og persondatapolitik

I forbindelse med bestilling af ydelser oplyser Kunden sit navn, adresse, tlf.nr. og mailadresse.

Virksomheden registrerer og videregiver de personoplysninger, som er nødvendige for at kunne levere ydelsen til dig.

Dine personoplysninger bliver behandlet sikkert og fortroligt i overensstemmelse med gældende lovgivning, herunder persondataforordningen og databeskyttelsesloven.

Der anvendes tredjeparter til behandling af personoplysninger, og der er indgået databehandleraftaler med disse databehandlere, hvilket er en garanti for, at de overholder gældende regler om beskyttelse af personoplysninger.

Hvornår slettes oplysningerne?

Virksomheden sletter personoplysninger, når der ikke længere er et arbejdsbetinget behov for at behandle dem. I udgangspunktet opbevares oplysninger 1 år efter ydelsens levering, hvorefter de slettes i det hele.

Hvad er dine rettigheder?

Kunden har som registreret en række rettigheder, som Virksomheden er forpligtet til at opfylde som følge af Virksomhedens dataansvar.

Kunden kan altid kontakte Virksomheden for at få indsigt i, hvilke personoplysninger der bliver behandlet om Kunden, ligesom Kunden kan få berigtiget eventuelle forkerte eller mangelfulde personoplysninger. Kunden kan også kontakte Virksomheden, så-

fremt Kunden ønsker, at opgive personoplysninger slettes, hvis Kunden ønsker, at Virksomheden begrænser behandlingen af dine oplysninger, hvis Kunden vil gøre indsigelse mod, at Virksomheden behandler oplysninger om Kunden, eller hvis Kunden ønsker at udnytte sin ret til dataportabilitet.

Du kan kontakte firmaet på nedenstående mail og postadresse.

Hvordan kan du kontakte os?

Hvis Kunden ønsker at udnytte dine rettigheder som beskrevet ovenfor, eller hvis Kunden har spørgsmål til Virksomhedens behandling af Kundens personoplysninger eller denne databeskyttelsespolitik, kan Virksomheden kontaktes på nedenstående adresse eller e-mail.

Roskilde IT
CVR NR: 34 84 68 20
Håndværkervænget 7 Gundsømagle
4000 Roskilde

E-mail: david@roskilde.it

Klage i relation til brud på privatlivspolitik - og persondatapolitik

Kunden har ret til at klage til Datatilsynet i forhold til Kundens rettigheder og over Roskilde IT's behandling af Kundens personoplysninger. Hvis du ønsker at klage over firmaets behandling af dine personoplysninger, kan dette ske til Datatilsynet, på adressen Borgergade 28,5., 1300 København, telefon 33 19 32 00 e-mail: dt@datatilsynet.dk.

16. Gældende ret, klageadgang og værnetingsklausul

Gældende ret.: Alle ydelser og aftaler mellem Virksomheden og Kunden er i alle henseender underlagt dansk ret.

Klage

Kunden skal i første omgang henvende sig til Virksomheden pr. mail: david@roskilde.it, for at klage over varen. Såfremt der ikke findes en løsning, kan du klage via klageportalen hos Nævnenes Hus:

Center for Klageløsning
Nævnenes Hus
Toldboden 2
8800 Viborg
www.naevneneshus.dk

Har du bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens online klageportal.

Klage indgives her: www.ec.europa.eu/odr. Ved indgivelse af klage skal du angive vores e-mailadresse: david@roskilde.it

17. Tvister og værneting

Tvister afgøres endeligt af de almindelige danske domstole og sagen anlægges ved Kundens værneting. Hvis Kunden bor i udlandet, vil det aftale værneting være retten i Roskilde.

Roskilde IT ApS * CVR NR: 43 96 65 96 * Håndværkervænget 7 * Gundsømagle * 4000
Roskilde *
E-mail: david@roskilde.it