

**Generelle forretningsbetingelser for Roskilde IT
CVR: 34846820**

ERHVERV

1. Aftalegrundlag

Nærværende almindelige forretningsbetingelser er gældende for alle mundtlige og skriftlige aftaler og kontrakter, som indgås mellem Roskilde IT, CVR nr.: 34 84 68 20 (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.

I forhold til hardware leveres den med de standarder, som er valgt af producenten

3. Pris og betaling

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

Hastetillæg: Hastetillæg bliver påført opgaver, som skal udføres udenfor Virksomhedens almindelige åbningstid. Hastetillægget udgør kr. 1000,00 ex moms for selve udkaldet, og derudover faktureres dobbelt timetakst ved hasteopgaver uden for almindelig åbningstid (man-fre: kl. 9-17.00).

Betalingsbetingelser: Betaling for serviceydelser skal ske senest 8 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 1 % pr. måned fra forfaldstid og til betaling sker.

Hævebeføjelser: Såfremt kunden undlader at betale en forfalden faktura for serviceydelser senest 10 dage efter at have modtaget skriftligt påkrav om betaling fra Virksomheden, har Virksomheden ud over rente i henhold til pkt. 4 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, ordre og ordrebekræftelse

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.

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.

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

Levering

Leveringstid. Virksomheden leverer ydelser og hardware senest til den tid, der fremgår af Virksomhedens ordrebekræftelse.

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 den straks og uden ophold meddeles skriftligt til Virksomheden.

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

6. Forsinket levering

Meddelelse: Såfremt Virksomheden forventer en forsinkelse i leveringen af serviceydelser informeres Kunden, der samtidigt får oplyst årsagen til forsinkelsen og ny forventet leveringstid.

Hævebeføjelser: Såfremt Virksomheden undlader at levere serviceydelser eller hardware senest 30 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. 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.

I forhold til hardware henvises til den enkelte producents garanti.

8. 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 uagtsomt eller hviler på andet grundlag.

Erstatningsansvaret begrænses til et beløb, som ikke kan overstige beløbet af den enkelte ordre eller aftale, der har givet anledning til, at kravet rejses. Virksomheden er ikke ansvarlig for tab af data og følgeskader af afbrudt drift. Virksomheden 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 erstatningsansvarlig.

9. Særligt gældende for ADS

Virksomheden er ikke 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 grov uagtsomhed eller forsæt fra Virksomhedens side.

I aftaleperioden er Kunden forpligtet til ikke at udlevere brugernavn og adgangskode til Google Ads kontoen til tredjemand af hensyn til Virksomhedens immaterielle rettigheder tilknyttet de specifikke koder, som er lagt ind. Såfremt Kunden ønsker at tredjemand skal have adgang, skal Kunden skriftligt varsle Virksomheden 48 timer før, således at Virksomheden kan beskytte sine koder for krænkelse fra tredjemand. Virksomheden må ikke i den forbindelse fjerne de links og søgeord mv. som er en del af ydelsen, som leveres til Kunden.

Kundens eventuelle brud på fortroligheden i forbindelse med Google Ads kontoen, vil blive betragtet som væsentlig misligholdelse og samtidig udløse et erstatningsansvar i form af krænkelse af Virksomhedens immaterielle rettigheder.

Kunden er ansvarlig for at overholde såvel markedsføringsloven i forbindelse med digital markedsføring til lige med de til enhver tid gældende regler i forhold til GDPR og indhentelse af samtykke hos Kundens kunder.

10. Væsentlig misligholdelse

Såfremt en Part væsentligt 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:

- Betaling for ydelserne udebliver mere end 14 dage fra forfaldsdato
- Negativ omtale af den anden Part til kunderne og til andre samarbejdspartnere i øvrigt
- Manglende overholdelse af deadlines

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

Såfremt en af Parterne går i betalingsstandsning, indleder rekonstruktion i henhold til konkursloven eller begæres eller begærer sig selv konkurs er den ikke-misligholdende Part berettiget til at straks at hæve Aftalen uden yderligere varsel.

11. Force majeure

Såfremt der opstår udefrakommende forhold såsom servernedbrud, hackerangreb, 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(e) ydelser.

I tilfælde hvor en sådan begivenhed fortsætter i mere en 3 måneder, har Kunden ret til at opsige aftalen om køb af produkter eller ydelser med en måneds skriftligt varsel.

12. 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.

13. Kommunikation

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

14. Gældende ret, mediations- og værnetingsklausul

Gældende ret.: Virksomhedens ydelser i alle henseender underlagt dansk ret.

Mediationsklausul: Ved tvist forsøger parterne indledningsvis at forhandle sig til en løsning. Tvister, der ikke kan løses af Parterne i mindelighed indenfor 14 dage, skal søges løst ved mediation gennem Mediationsinstituttet (www.mediationsinstituttet.dk).

Enhver af Parterne er berettiget og forpligtet til at anmode Mediationsinstituttet om påbegyndelse af mediation herunder udpege en egnet og erfaren mediator. Mediationen skal gennemføres i overensstemmelse med de til enhver tid gældende "Regler for behandling af sager ved Mediationsinstituttet", hvor udgangspunktet er, at Parterne deler omkostningen til mediation.

Såfremt mediationen ikke fører til en løsning af tvisten inden for en periode af femogfyrre (45) dage, kan tvisten af enhver af Parterne indbringes for de ordinære domstole med Retten i Roskilde som aftalt værneting.