

## VK DATA Salgs- og leveringsbetingelser

Nedenstående er VK DATA's Salgs- og leveringsbetingelser gældende fra 1.6.2013.

### § 1. Anvendelse

1.1) Disse vilkår gælder for alt samarbejde mellem VK DATA ApS (VK DATA) og Kunden, med mindre andet er aftalt med Kunden.

### § 2. Kommunikation

2.1) Al kommunikation med bindende vilkår mellem VK DATA og Kunden kan ske via brev eller e-mail, med mindre andet er aftalt.

### § 3. Tilbud

3.1) Alle tilbud fra VK DATA er gældende i 14 dage fra tilbuddets datering – dog kan tilbud afgives med anden frist, hvilket vil fremgå af tilbuddet.

3.2) Kunden kan acceptere et tilbud pr. e-mail. For nogle typer aftaler og licenser kræver VK DATA tillige en underskrift på et fysisk dokument, før en endelig aftale er indgået.

### § 4. Konsulentbistand

4.1) Kunden er gjort opmærksom på og accepterer, at alle henvendelser til VK DATA vil blive behandlet som anmodning om betalbar bistand, med mindre henvendelse kan henføres til en forudbetalt ydelse.

4.1.1) Henvendelser der alene drejer sig om oplysninger om priser eller anmodning om tilbud, der ikke kræver analyser eller anden bistand fra VK DATA's side, betragtes dog ikke som anmodning om betalbar bistand.

4.2) Bistand hos Kunden eller på en af Kunden anvist lokalitet afregnes pr. påbegyndt time. Starttidspunktet for bistanden er, når konsulenten kører hjemmefra og træder ind af døren og sluttidspunktet er, når konsulenten er hjemme på kontoret.

4.3) Bistand via telefon, e-mail eller ved fjernopkobling afregnes pr. påbegyndt kvarter. Starttidspunkt er, når konsulenten påbegynder opgaven. Sluttidspunktet er, når supportopgaven er afsluttet.

4.4) Kørsel afregnes pr. påbegyndt kilometer. Udlæg til bro, færger, fly etc. refunderes af Kunden.

### § 5. Priser og betaling

5.1) Alle priser opgivet af VK DATA er ekskl. moms, klargøring, installation, idriftsættelse og levering.

5.2) Betaling skal ske 8 dage efter fakturadato, med mindre andet fremgår af Kundens faktura, eller med mindre VK DATA kræver forudbetaling.

5.3) Skal VK DATA levere produkter indkøbt fra 3. part (hardware/software) vil disse produkter blive faktureret ved levering til Kunden eller VK DATA.

5.4) Klippekort og serviceaftaler faktureres og betales af Kunden forud inden ibrugtagning.

5.5) Kunden skal foretage fuld betaling til VK DATA, selv om en levering er udskudt på grund af Kundens forhold.

5.6) VK DATA beregner sig et rykkergebyr på kr. 100,- ekskl. moms pr. rykker.

5.7) Ved forsinket betaling beregner VK DATA sig en misligholdelsesrente på 2 % p.a. pr. påbegyndt måned.

5.8) Hvis Kunden har forfaldne ubetalte regninger, er VK DATA berettiget til at suspendere enhver levering af yderligere produkter og ydelser til Kunden uanset art, indtil fuld betaling er sket. VK DATA er også berettigede til at afbryde forbindelse til al Kundens hosting/website, indtil fuld betaling er sket.

5.9) VK DATA har ejendomsforbehold til det solgte, indtil den fulde købesum er betalt.

5.10) VK DATA er i tilfælde af manglende betaling berettiget til at hæve indgåede support/serviceaftaler og øvrige aftaler helt eller delvis og kræve erstatning for alle tab.

### § 6. Dokumentation

6.1) Hvis Kunden har abonnement, serviceaftale eller klippekort hos VK DATA, kan Kunden få tilsendt login informationer af VK DATA.

6.2) VK DATA etablerer alene en dokumentation bestående af en række installationsoplysninger for Kunden, som VK DATA kommer i besiddelse af som følge af udført konsulentbistand for Kunden.

6.2.1) Installationsoplysningerne vedligeholdes alene, hvis der sker ændringer som følge af konsulentopgaver udført af VK DATA.

6.2.2) Ønsker Kunden egentlig dokumentation af Kundens IT-miljø/system eller brugervejledninger til Kundens IT-miljø/systemer, sker dette efter særskilt aftale og betaling. Det samme gælder vedligeholdelse af allerede udarbejdet dokumentation/brugervejledning.

## § 7. Installation og opsætning

7.1) VK DATA afgør, om klargøring sker hos Kunden eller hos VK DATA.

7.2) Når Kunden og VK DATA har aftalt, hvornår installation og opsætning skal ske, skal Kunden, eventuelt i samarbejde med VK DATA, påse, at følgende som minimum er klargjort på den aftalte dato:

7.2.1) Nødvendig strøm; herunder stærkstrøm med jording og nødvendige strømkabler fremført til arbejdsstationer.

7.2.2) Tilstrækkelig internetforbindelse og nødvendig og tilstrækkelig netværkskabling med alle nødvendige netværksudtag og tilstrækkelig kapacitet.

7.2.3) Serverrum/printerrum eller andet rum/placering der opfylder kravene til placering af IT-udstyr, herunder med den nødvendige køling og støvfrihed.

7.2.4) Simkort og alle nødvendige koder, hvis der skal arbejdes med mobile enheder.

7.3.5) Tilstedeværelse af medarbejdere og computere/mobile enheder, som er nødvendige for at udføre den bestilte opgave.

7.2.6) Alle nødvendige logins til alle interne og eksterne IT-systemer.

7.2.7) Gyldige licensnøgler til alt software der skal installeres/opdateres.

7.3) VK DATA er berettiget til at fakturere al merværdi, som anvendes som følge af Kundens manglende opfyldelse af ovenstående, med mindre Kunden mod særskilt betaling har overladt alle eller nogle af opgaverne til VK DATA.

7.4) Kunden forestår selv bortskaffelse af al emballage fra det leverede hardware/software, med mindre Kunden ved særskilt betaling har overladt denne opgave til VK DATA.

7.4) Hvis VK DATA har rådgivet om dimensionering og/eller valg af udstyr og software, og sådanne råd er baseret på Kundens forudgående egne oplysninger om kapacitet, planlagt brug o. lign., jf. Kundens skriftlige kravspecifikation, så har Kunden det fulde ansvar for såvel fuldstændigheden som rigtigheden af de afgivne oplysninger og bærer ansvaret for alle følger af manglende rigtighed/fuldstændighed.

7.6) Når installation og opsætning er færdig, skal Kunden selv på betryggende vis opbevare alle licensbeviser, originale datamedier og andet, som sætter Kunden i stand til at reetablere det installerede, med mindre det er aftalt, at VK DATA varetager disse opgaver.

## § 8. Klippekort

8.1) Klippekort faktureres ved oprettelsen.

8.2) Al konsulentbistand udført af VK DATA, jf. disse vilkår, kan betales med klippekort, og vil af VK DATA blive trukket på klippekortet, med mindre bistanden er dækket af anden aftale; f.eks. eksterne konsulenter.

8.3) Alle klippekort udløber 24 måneder efter fakturadatoen.

8.4) Klippekort kan ikke overdrages og/eller refunderes.

8.5) Kunden kan til enhver tid rekvirere oplysninger om status på klippekortet.

## § 9. Abonnementer

9.1) VK DATA sælger en række produkter og ydelser, som erhverves via et abonnement. Der kan være tale om software med en årlig licens, domænenavne, hosting (drift) og andre produkter med en periodisk betaling.

9.2) Kunden er gjort bekendt med og accepterer, at der er indgået en aftale om køb af et abonnement, når der på en faktura fra VK DATA er anført en periodeangivelse; f.eks. pr. 1 år eller pr. kvartal.

9.3) Fornyelse af abonnementer sker automatisk, hvis Kunden ikke senest 1 måned før udløb af den på fakturaen anførte periode skriftligt har opsagt abonnementet. Såfremt andet er aftalt med Kunden er dette gældende.

9.4) Visse abonnementer optælles periodisk og faktureres ud fra den nye optælling.

9.5) VK DATA kan uden varsel forhøje priserne på abonnementer, der ikke er opsagt, med samme prisforhøjelse, som VK DATA's leverandører har forhøjet prisen med. Yderligere prisforhøjelser skal gøres Kunden bekendt før udløb af en periode.

9.6) Vælger Kunden ikke at forlænge et abonnement, eller bliver abonnementet lukket, er Kunden selv ansvarlig for den forringelse af Kundens sikkerhed/driftssituation, som ophør af et abonnement måtte forårsage.

9.7) Hvis abonnementet omfatter ret til opbevaring af data/backup af data, er Kunden selv ansvarlig for, at eventuelle data er udlæst, inden abonnementet ophører, med mindre det er aftalt, at VK DATA varetager denne opgave.

9.8) VK DATA kan lukke for et løbende abonnement, hvis Kunden ikke rettidigt har betalt for abonnementet. Nedlukning fritager ikke Kunden for at betale for abonnementet. Enhver reetablering af et abonnement efter nedlukning vil ske på nye vilkår.

## § 10. Hosting/Cloud

10.1) Hvis VK DATA påtager sig at hoste (drifte) hele eller dele af Kundens IT-miljø, herunder også websites, gælder der følgende vilkår:

10.1.1) Al hosting sker hos en af VK DATA valgt underleverandør.

10.1.2) For al hosting gælder VK DATA's underleverandørers betingelser, som kan udleveres på forlangende.

10.1.3) Kunden er bekendt med, at adgangen til Kundens IT-miljø/website kan blive afbrudt som følge af forebyggende vedligeholdelse eller som følge af forhold uden for VK DATA's kontrol.

10.1.4) VK DATA kan ikke gøres ansvarlig for manglende tilgængelighed, som skyldes forhold uden for VK DATA's kontrol/forhold hos underleverandøren, som efter sædvanlige vilkår for hosting ydelser ikke kan gøres gældende mod leverandøren.

10.1.5) Kunden er gjort bekendt med og accepterer, at manglende backup i nedetiden ikke er VK DATA's ansvar.

10.2) Kunden er gjort opmærksom på, at hvis Kunden anvender krypteringsnøgler, så kan de IKKE genskabes, hvis Kunden mister dem. VK DATA kan derfor ikke holdes ansvarlig for tab af data, som skyldes tab af Kundens krypteringsnøgle.

## § 11. Serviceaftale

11.1) Kunden har indgået en serviceaftale med VK DATA, såfremt der er indgået en kontrakt om dette.

11.2) En serviceaftale med VK DATA omfatter det antal periodiske besøg/online eftersyn, som fremgår af Kundens kontrakt og faktura.

11.3) VK DATA tager initiativ til gennemførelse af servicebesøg og aftaler tidspunktet med Kunden. Serviceaftalens intervaller aftales med Kunden ved serviceaftalens opstart.

11.4) Inden hvert servicebesøg/online eftersyn skal Kunden sikre sig, at VK DATA har fuld adgang til Kundens IT-miljø, herunder de computere/mobile enheder, der skal indgå i servicebesøget.

11.5) Med mindre Kunden udtrykkeligt anmoder om, at tiden ikke anvendes hertil, vil VK DATA's konsulent altid ved et servicebesøg i relevant omgang gennemgå:

- Servere og tilstedeværende computere herunder for at se om deres software leveret af VK DATA er tilstrækkeligt opdateret.
- Kundens backupløsning herunder restore rutiner.
- Hvorvidt Kundens standard software er opdateret.
- Systemlog fra Kundens servere.
- Kundens IT-dokumentation.

11.6) En serviceaftale hos VK DATA kan også bruges til bl.a. ad hoc support, undervisning og forretningsudvikling gennem IT. Et servicebesøg kan, hvis Kunden ønsker det, afsluttes med en mundtlig anbefaling af, hvad Kunden bør få forbedret eller undersøgt nærmere.

11.6.1) Ønsker Kunden yderligere arbejde udført som følge af et servicebesøg, sker dette mod særskilt betaling.

11.7) En serviceaftale kan af hver part opsiges med mindst 1 måneds skriftlig varsel til udløb af en abonnementsperiode.

11.8) Kørsel til og fra Kunden, ved serviceaftaler, beregnes som nævnt i § 4.

11.9) Hvis VK DATA kører forgæves til et aftalt servicebesøg, har VK DATA ret til at betragte servicebesøget som gennemført.

11.10) VK DATA kan til brug for opfyldelse af serviceaftalen installere hjælpeværktøjer på Kundens computere og mobile enheder, herunder værktøjer der indhenter oplysninger om konfiguration og brug og indberetter disse til VK DATA.

## § 12. Udviklingsopgaver

12.1) Hvis VK DATA påtager sig en udviklingsopgave, får Kunden kun brugsret til det udviklede; herunder ophavsretten i det omfang VK DATA kan overdrage rettighederne.

12.2) Hvis VK DATA udarbejder design eller opsætning af websites, får Kunden også de fulde brugsrettigheder i det omfang, VK DATA kan overdrage rettighederne.

12.3) VK DATA har, uanset ovenstående rettighedsoverdragelse, altid ret til at genanvende det udviklede.

## § 13. Levering - omfang, tid og sted

13.1) VK DATA skal levere det hardware og software, der er bestilt af Kunden på den af Kundens godkendte ordrebekræftelse. Hvis Kunden ikke har angivet præcise specifikationer f.eks. med hensyn til fabrikat eller modelnummer har VK DATA valgfrihed til at vælge fabrikat.

13.2) VK DATA vælger, om levering skal ske til VK DATA eller direkte til Kunden.

13.3) Levering til Kunden sker som følgende:

For hardware:

- Hvis hardwaren leveres til VK DATA, så er levering sket, når VK DATA har modtaget hardwaren og sikret sig, at den leverede hardware er den korrekte.
- Hvis hardwaren leveres direkte til Kunden, så er levering sket, når hardwaren sendes til Kunden af VK DATA eller tredjepart.

For software:

- Levering sker, når installation af softwaren sker på hardware tilhørende Kunden, eller som skal bruges af Kunden.

Konsulentbistand:

- Konsulentbistand er leveret, når Kunden har haft adgang til at gøre sig bekendt med resultatet, hvis et sådant er aftalt, eller når konsulentbistanden er afsluttet.

13.4) VK DATA er berettiget til at udskyde leveringstidspunktet, såfremt VK DATA's underleverandører udskyder deres leveringstidspunkt. VK DATA bestræber sig altid på at levere rettidigt.

13.5) I tilfælde af forsinkelse kan Kunden ikke opnå erstatning eller hæve købet.

13.6) VK DATA kan opkræve fragt-, leverings- og/eller ekspeditionsgebyrer, herunder gennemfakturere fragt- leverings- og ekspeditionsomkostninger faktureret af tredjemand.

#### **§ 14. Reklamation/fejl**

14.1) Kunden skal straks og uden ophold reklamere til VK DATA over fejl eller forsinkelse. Når Kunden modtager hardware/software, skal Kunden hurtigst muligt efter modtagelsen undersøge hardwaren og/eller softwaren og sikre sig, at det opfylder de specifikationer, der er aftalt med VK DATA.

14.2) Har Kunden tilkøbt eller fået fabriksgarantier, gælder vilkårene for anmeldelse af krav under garantien som rettidig reklamation.

14.3) For opsætning/klargøring gælder, at Kunden senest fem hverdage efter ibrugtagelse af hardwaren, skal komme med en reklamation, hvis Kunden ikke er enig i, at hardwaren er korrekt opsat/klargjort.

14.3.1) Ved evt. reklamation vil det være fornuftigt, at Kunden har opbevaret intakt originalemballagen til brug for evt. forsendelse.

14.4) Enhver reklamation skal angive, hvad der er galt med VK DATA's leverance, og hvad Kunden præcis ønsker, at VK DATA skal foretage sig.

14.5) VK DATA giver herefter Kunden besked om, hvorvidt reklamationen kan imødekommes. VK DATA har frit valg mellem at udføre omlevering, udbedring eller give Kunden et forholdsmæssigt nedslag i prisen.

14.5.1) Omlevering/udbedring skal ske inden for rimelig tid, og så hurtigt som det for VK DATA er praktisk muligt.

#### **§ 15. VK DATA's ansvar samt begrænsninger i ansvar**

15.1) VK DATA er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af VK DATA eller parter, som VK DATA har ansvaret for; herunder VK DATA's leverandører med nedenfor anførte begrænsninger:

- VK DATA er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af offentlige netværk, elnet og/eller tjenesteydelser i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne; medmindre VK DATA har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- VK DATA er ikke erstatningsansvarlig for Kundens indirekte tab. Herunder, men ikke begrænset til tabt avance; produktionstab; tab som følge af, at Kunden ikke kan bruge en ydelse fra VK DATA som forudsat af Kunden; tab som følge af at en aftale med tredjepart falder bort, misligholdes og lignende. VK DATA er ikke erstatningsansvarlig for tab, som følge af ændring af indholdet af data modtaget eller afsendt fra Kunden, som skyldes transmissionsfejl.

- VK DATA er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til Kunden eller som følge af Kundens tab af personlige data eller installeret software.
- VK DATA er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til Kundens data og/eller systemer.
- VK DATA kan ikke holdes ansvarlig for Kundens overtrædelse af dansk lovgivning eller krænkelse af tredjeparts rettigheder i forbindelse opbevaring af data for Kunden.
- VK DATA's erstatningsansvar kan uanset årsagen til skaden/tab, dog bortset fra tab forårsaget af forsæt/grov uagtsomhed fra VK DATA's ansattes side eller underleverandørers side, aldrig overstige et beløb svarende til Kundens løbende betalinger til VK DATA de seneste 6 måneder forud for skadestidspunktet.

15.2) Erstatning ved køb af hardware/software er begrænset til prisen for det pågældende produkt.

## **§ 16. Force Majeure**

16.1) VK DATA kan ikke gøres økonomisk eller teknisk ansvarlig, når følgende omstændigheder indtræder efter aftalens indgåelse og hindrer eller udsætter opfyldelsen af aftalen: Omstændigheder som VK DATA ikke kendte eller burde have kendt eller taget i betragtning, da aftalen blev indgået, og som VK DATA ikke har nogen indflydelse på. Herunder, men ikke udelukkende, arbejdskonflikt, strejker, lock-out, voldsomt, usædvanligt eller sjældent forekommende vejrlig, afbrydelser af strømforsyning, leveringsvanskeligheder eller pludselig sygdom eller død, der medfører uventet fravær, brand, krig, rekvirering, beslaglæggelse, offentlige forskrifter, valutarestriktioner, oprør, uroligheder, mangel på transportmidler, mangel på energiforsyning, almindelig vareknaphed, mangler eller forsinkelse fra underleverandør som skyldes nogen af de i dette punkt nævnt omstændigheder eller omstændigheder i øvrigt.

16.2) Såfremt en aftales opfyldelse som følge af ovenstående bliver udskudt med mere end seks måneder, kan begge parter med fjorten dages skriftligt varsel ophæve aftalen.