

Handels- og leveringsbetingelser

VisorTech ApS
Fjellebrovang 12
4100 Ringsted
Danmark
CVR DK37365874
TLF +45 2361 5734
EMAIL support@visortech.dk

Version: 1.08
Gældende fra: 01-01-2021

Anvendelsesvilkår

Disse vilkår gælder for alt samarbejde mellem VisorTech ApS (CVR 37365874) og Kunden, medmindre andet er aftalt med Kunden.

Disse vilkår er gældende, hvis Kunden har accepteret dem på en af følgende måder: (i) hvis vilkårene indgår som bilag til en fysisk indgået aftale, (ii) vilkårene har været vedhæftet i en e-mail med et tilbud, som Kunden har accepteret, (iii) hvis Kunden blev informeret i et brev eller e-mail, at al fremtidigt samhandel vil være underlagt disse salgs- og leveringsbetingelser, (iv) hvis VisorTech ansatte på anden vis kan dokumentere, at disse vilkår er vedtaget af Kunden

Kommunikation

Al kommunikation med bindende vilkår mellem VisorTech og Kunden kan ske via e-mail, medmindre andet udtrykkeligt er anført i disse vilkår.

Kunden skal anvende de på visortech.dk/vths.dk/vtcs.dk til enhver tid oplyste e-mails til enhver kommunikation med VisorTech.

Tilbud

Kunden kan som udgangspunkt acceptere et tilbud per e-mail, dog er der typer af aftaler og licenser hvor VisorTech tillige kræver en underskrift på det fysiske dokument, før en endelig aftale er indgået.

Hvis Kunden i sin accept henviser til eller vedhæfter egne indkøbsvilkår, finder disse ikke anvendelse uden VisorTech udtrykkeligt accepterer disse vilkår.

Abonnementet træder i kraft ved bestilling og fortsætter, indtil det opsiges. VisorTech har dog ret til straks efter bestillingen at afvise Kundens tilmelding og/eller køb af tillægsprodukter og/eller -ydelser uden angivelse af årsag.

Ændringer og tillæg

Ændringer af og tillæg til parternes aftale (et accepteret tilbud og disses vilkår) er kun gældende, hvis de er aftalt udtrykkeligt mellem parterne på skrift eller via e-mail.

Support, udvikling og konsulentbistand

Kunden er gjort opmærksom på og accepterer, at alle henvendelser til VisorTech vil blive behandlet som anmodning om betalbar bistand (efter timedebitering), medmindre henvendelse kan henføres til opgaver/supportsager, hvorom der mellem Kunden og VisorTech udtrykkeligt er indgået anden aftale.

Betalbar bistand afregnes pr. påbegyndt kvarter hvis VisorTech accepterer at arbejde uden depositum.

Henvendelser vedrørende priser, anmodning om tilbud, der ikke kræver analyser eller anden bistand, betragtes dog ikke som betalbar bistand.

Kørsel afregnes pr. påbegyndt kilometer i henhold til statens kilometersatser. Udlæg til bro, færger, fly osv. refunderes af Kunden. VisorTech skal orientere Kunden om forventede rejseomkostninger, som estimeres forud for arbejdets påbegyndelse.

Reaktionstid

Det garanteres, at VisorTech iværksætter arbejde eller vender tilbage med en tidsplan på afleverede sager indenfor 1 hverdage efter sagens modtagelse.

VisorTech behandler og modtager sager fra mandag til fredag mellem 09:00 – 17:00, bortset fra helligdage.

På hverdage i tidsrummet 17:00 – 09:00 behandles sager kun efter aftale, og i så faldt til individuelt aftalt takst

På lørdage, søndage og helligdage behandles sager ligeledes kun efter aftale og i så fald ligeledes til individuelt aftalt takst.

Hastesager, dvs. sager, hvor reaktionstiden skal være mindre end 1 hverdage efter modtagelsen af sagen, behandles efter aftale og til individuelt aftalt takst.

Konsulentbistand efter timedebitering

Konsulentydelse ydes til de af VisorTech til enhver tid gældende timepris inden for tidsrummet 09:00 – 17:00 på hverdage.

Konsulentbistand, der ydes til Kunden på Kundens foranledning uden for ovennævnte tidsrum, sker til forhøjet timepris. Dette gælder tillige, hvis kunden henvender sig uden for ovennævnte tidsrum, og VisorTech besvarer henvendelsen.

Bistand afregnes pr. påbegyndt time.

Bistand hos Kunden eller på en af Kunden anvist lokalitet afregnes ligeledes per påbegyndt time. Starttidspunktet for bistanden er, når konsulenten træder ind af døren og sluttidspunktet er, når konsulenten forlader lokaliteten.

VisorTech kan kræve forudbetaling fra Kunden eller depositum, inden arbejdet iværksættes. VisorTech skal informere Kunden om dette, inden arbejdet iværksættes/anmodning om konsulentbistand accepteres.

Hosting

Der garanteres opetid på min. 99,9% opetid. Der måles eksternt ved hjælp af UptimeRobot over en periode på min. 30 dage.

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 VisorTech's kontrol.

Ved nedetid forstås, manglende tilgængelighed til ydelser, som direkte er forårsaget af VisorTech.

Utilgængelighed forårsaget af Kundens egne handlinger eller mangel på samme, udefrakommende omstændigheder, som VisorTech ikke har kontrol over, anses ikke for at være nedetid, som berettiger til refundering fra VisorTech. Udover allerede nævnte vilkår og betingelser, er VisorTech aldrig erstatningsansvarlig ved driftsforstyrrelser, afbrydelser, skader, fejl mv. Dette gælder også forhold som er udenfor VisorTech kontrol, det kan være oversvømmelse, strejker, krig, terror, lynnedslag, overbelastning eller fejl på eget eller fremmed netværk, systemnedbrud, arbejdsnedlæggelser eller lockout (også blandt VisorTech medarbejdere), fejl hos tredjepart eller øvrige force majeure hændelser mv.

Kunden skal selv kunne fremvise en troværdig rapport, der er i overensstemmelse med VisorTech's egne opetids- og tilgængelighedstjek, for at være berettiget til compensation.

Nedetid og driftsforstyrrelser kan anmeldes hele døgnet ved brug af e-mail (eller på døgntelefonnummer udleveret til Enterprise+ kunder).

Alle ændringer som i større eller mindre grad kan påvirke Kundens brug af sin ydelse, vil, hvis muligt, blive annonceret minimum 48 timer i forvejen, til den af kunden oplyste kontakt eller samarbejdspartner.

Hosting aftaler kan opsiges med 1 måneds varsel til ophør ved afslutningen af betalingsperiode (som er kvartalsvis, halvårlig eller årlig).

Misligholdelse

Ved væsentlig misligholdelse kan VisorTech med øjeblikkelig virkning og uden varsel lukke for adgang til produkter. VisorTech refunderer ikke evt. restbeløb for forudbetalte ydelser eller produkter.

Hvis VisorTech gør sig skyldig i væsentlig misligholdelse af sine forpligtelser i henhold til nærværende aftale, og misligholdelsen ikke berigtiges senest 30 dage efter, at påkrav herom er fremsat over for VisorTech på support@visortech.dk, kan Kunden ophæve aftalen.

Udviklingsopgaver og immaterielle rettigheder

Den fulde ejendomsret til alle immaterielle rettigheder, der opstår i forbindelse med VisorTech's udførelse af serviceydelser, herunder patenter, design, varemærker og ophavsrettigheder, tilhører VisorTech.

Kunden har en tidsubegrænset, vederlagsfri licens til at udnytte alle immaterielle rettigheder, der opstår i forbindelse med VisorTech's udførelse af serviceydelser, til formål, der falder inden for kundens sædvanlige forretningsområde, eller som særskilt er aftalt mellem parterne.

Ved egentlige udviklingsprojekter indgår Kunden og VisorTech en særskilt udviklingsaftale, der bl.a. regulerer rettighedsspørgsmålet.

VisorTech er ikke ansvarlig for leverede serviceydelsers krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder, medmindre krænkelsen er forsætlig. I det omfang VisorTech måtte blive mødt med påstand om leverede serviceydelsers krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder, skal Kunden skadesløs holde VisorTech, medmindre krænkelsen er forsætlig.

Priser og betaling

Alle priser opgivet af VisorTech er ekskl. moms og levering.

Betaling skal ske netto 8 dage efter fakturadato, medmindre andet er aftalt med Kunden.

Manglende betaling af fakturaer behandles efter inkassolovens regler, og der beregnes rente iht. renteloven.

Hvis Kunden har forfaldne ubetalte regninger, er VisorTech berettiget til at suspendere enhver levering af yderligere produkter og ydelser, eller at hæve aftalen om levering af produkter og ydelser (herunder produkter og ydelser, som endnu ikke er leveret), eller kræve forudbetaling og/eller gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende. Ydermere forbeholder VisorTech sig retten til at afbryde Kundens forbindelse til al hosting/website service, Office365 m.m., indtil fuld betaling er sket (hostingkonto eller adgang til VisorTech's cloudsystemer/hosted applikationer).

Dokumentation

VisorTech leverer dokumentation til udført arbejde efter aftale med Kunden.

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.

Reklamation/fejl

Alle fejl og mangler skal meddeles skriftlig straks efter levering. Hvis en fejl eller mangel, som Kunden har opdaget, eller burde have opdaget, ikke straks meddeles skriftlig til VisorTech, kan den ikke senere gøres gældende.

Enhver reklamation skal angive, hvad der er galt med VisorTech leverance, og hvad Kunden præcis ønsker, at VisorTech skal foretage sig.

Kunden skal udførligt informere VisorTech om fejlens karakter, herunder hvor den optræder samt hvorledes den eventuelt kan genskabes.

VisorTech giver Kunden besked om, hvorvidt reklamationen kan imødekommes. VisorTech kan frit vælge, om der skal ske omlevering, udbedring eller gives et forholdsmæssigt afslag i prisen.

VisorTech yder omlevering/udbedring inden for rimelig tid.

VisorTech's ansvar for mangler omfatter ikke fejl eller mangler, der skyldes: (i) almindelig slitage, (ii) brug i strid med VisorTech's instruktioner, almindelig praksis samt ved brug til formål uden for aftalen, (iii) afhjælpning eller ændring udført af andre end VisorTech, eller (iv) andre forhold, som VisorTech er uden ansvar for.

Ansvar

Hver part er ansvarlig for egne handlinger og undladelser efter gældende ret med de begrænsninger, der følger af aftalegrundlaget.

Uanset eventuelle modstående vilkår i aftalegrundlaget er VisorTech ikke ansvarlig over for Kunden for indirekte tab, herunder tab af produktion, salg, fortjeneste, tid eller goodwill, medmindre det er forårsaget forsætligt eller groft uagtsomt.

VisorTech er ikke ansvarlig for, at VisorTech' ydelse opfylder lovgivning eller standarder, eller kan anvendes til bestemte formål, medmindre parterne udtrykkeligt har aftalt andet skriftligt eller pr. e-mail.

VisorTech påtager sig intet ansvar for indholdet, og/eller de data der oplagres hos VisorTech og transmitteres til og fra Kundens hosting ydelse via internettet, herunder rigtigheden, lovligheden, lødigheden m.m. Såfremt VisorTech pålægges erstatningsansvar for ulovlig informationsspredning, forpligter Kunden sig til at holde VisorTech skadesløs i alle henseender.

VisorTech 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 VisorTech har forsømt at begrænse ulemperne herved.

VisorTech er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til Kundens data og/eller systemer.

Uanset eventuelle modstående vilkår i aftalegrundlaget er VisorTech ikke ansvarlig over for Kunden for manglende opfyldelse af forpligtelser, som kan henhøres til force majeure. Ansvarsfritagelsen består, så længe force majeure består.

Lovvalg og værneting

Parternes samarbejde er i alle henseender underlagt dansk ret.

Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med parternes samarbejde, skal afgøres ved en dansk domstol.