

# Handelsbetingelser

---

Velkommen som kunde hos Indexed.

Vi ser frem til samarbejdet, hvor vi vil gøre vores ypperste for at levere et godt produkt til dig.

I dette dokument kan du læse vores gældende handelsbetingelser for alle vores produkter. Har du bemærkninger nu eller senere, vil vi meget gerne i kontakt med dig så hurtigt som muligt, så vi kan give dig den bedst mulige service.

Først beskriver vi de generelle betingelser, der gælder for alle produkter og services.

Efterfølgende beskriver vi de specifikke betingelser, der gælder i tillæg hertil for de enkelte produkter:

1. Design og udvikling af hjemmesider
2. Hosting-løsninger
3. Serviceaftale
4. Supportaftale

## Generelle betingelser

---

### Indgåelse af aftaler

Når du indgår aftaler med os, er aftalen først bindende, når den er skriftligt indgået.

Typisk mailer vi sammen eller aftaler en pris pr. telefon, som vi efterfølgende mailer til dig, så du har det på skrift. Et tilbud fra os er som udgangspunkt gældende i 30 dage, medmindre andet er anført.

På denne måde sikrer vi, at der for begge parter er "rene linjer". Hvis der senere skal laves ændringer til aftalen, skal dette også ske på skrift for at være gyldigt aftalt ud fra samme princip.

Vi forbeholder os dog retten til at lave løbende ændringer i aftalen, hvis det bliver nødvendigt. Det kan du læse om nedenfor under "Ret til ændring i aftaler".

### Pris

Vores priser angives altid eksklusiv moms og i danske kroner (DKK), medmindre andet er anført.

Indebærer et produkt eller en service til dig brug af materialer eller andre elementer, der afregnes i udenlandsk valuta (f.eks. et plugin), reguleres prisen ved fakturering, så den svarer til et eventuelt kursudsving i mellemtiden.

Det betyder, at en gunstig kursudvikling kommer dig til gode. Omvendt opkræver vi den mérpris for produktet, som kursudviklingen har betydet i forhold til den oprindelige pris.

I forhold til den aftalte pris, er vi berettiget til ekstrabetaling, hvis

- Du laver ændringer, efter vi har startet arbejdet
- Du ønsker rettelser, som kræver mere end én gang korrektur
- Det materiale og de oplysninger, vi har modtaget fra dig for at kunne udføre opgaven, ikke har været fyldestgørende, er mangelfulde eller generelt er uegnet

### **Betalingsvilkår og misligholdelse**

Faktura sendes altid til dig eller en anden af dig oplyst e-mailadresse.

Betalingsfristen er 8 dage beregnet fra fremsendelsen. Ved forsinket betaling pålægges rente på 2 % pr. måned.

Medmindre andet er aftalt, har vi ret til at foretage á conto afregning for vores arbejde, som er underlagt samme betalingsvilkår. Á conto afregning vil typisk være relevant over længerevarende projekter og samarbejder.

Overskrides betalingsfristen er vi i henhold til dansk lovgivning endvidere berettiget til at pålægge rykkergebyrer og inkassoomkostninger. Vi forbeholder os retten til ved misligholdelse af betalingsfrist omgående at ophæve aftalen. Dette gælder også i forhold til løbende ydelser, såsom Hosting-, Service- og Supportaftaler.

Såfremt aftalen ophæves pga. din betalingsmisligholdelse, opbevarer vi dine data og andre oplysninger, vi er overladt, i en periode på op til 14 dage med henblik på udlevering til dig. Alt materiale og data vil derefter blive slettet.

### **Ret til ændring i aftaler**

Vi forbeholder os ret til at foretage ændringer i disse handelsbetingelser under vores igangværende aftaleforhold og samarbejde med dig.

Skulle det ske, at vi ændrer handelsbetingelserne til skade for dig, vil vi varsle ændringerne, så du gøres opmærksom på ændringerne og kan nå at reagere passende herpå.

### **Tredjepartsleverandører**

Visse af vores produkter leveres i samarbejde med tredjepartsleverandører, hvis det er hensigtsmæssigt i den givne situation. Vi har altid ret til lade produktet udføre helt eller delvist hos tredjepartsleverandør(er).

Med tredjepartsleverandører mener vi f.eks. domæneregistranter som DK-Hostmaster og DanDomain, men også andre leverandører som grafikere eller hostingleverandører.

Du er forpligtet til at acceptere vores tredjepartsleverandørs vilkår, hvis de fraviger vilkårene i vores handelsbetingelser (dem du læser nu). I så fald vil vi naturligvis præsentere dig for vilkårene, før vi indgår endelig aftale med dig.

### **Ansvarsfraskrivelse**

For alle vores produkter og ydelser gælder, at vi ikke hæfter for driftstab, tab af avance, fejl og mangler i produktet og andre økonomiske tab, der måtte udspringe af vores produkt og service til dig, hvad enten tabet opstår direkte, indirekte eller som afledt krav, herunder fra tredjemand.

Vi foretager altid passende og relevante sikkerhedsforanstaltninger, men vi er heller ikke ansvarlige for følgende: Skade og følgeskade, hverken direkte eller indirekte i forhold til tab af data, retablering af data, tab i forbindelse med betalingsoverførsler, uvedkommendes adgang til dataene (uanset om vi havde eller burde have haft viden om muligheden for sådanne datatab), økonomiske tab i den forbindelse og uanset at tab af data eller andres uberettigede adgang til dataene måtte skyldes uagtsomhed fra vores side.

Tilsvarende gælder for senere ændringer/opdateringer af de softwareelementer, der indgår i vores produkt eller service til dig. Det kan f.eks. være, hvis en tredjepart opdaterer et plugin, der indgår som en del af dit produkt, eller at der opstår behov for opdatering af et plugin i dit produkt.

Vi er alene ansvarlig for sikkerheden og backup af dit produkt, mens vi er i gang med designe og udvikling det. Når produktet er overdraget til dig, er det dit eget ansvar at sikre behørig backup eller anden sikkerhed omkring opbevaring af produktet, evt. i samarbejde med leverandøren af dit webhotel.

Ovennævnte omfatter også vores løbende ydelser såsom hosting-, service og supportaftaler.

### **Værneting**

Vi vil gøre alt, hvad vi kan, for at vi får et godt samarbejde med dig. Skulle det ske, at der opstår en tvist mellem os, som vi ikke kan afslutte ved en mindelig løsning, afgøres tvisten efter dansk ret med Byretten i Aarhus som første instans.

# Betingelser for design/udvikling af hjemmesider og andre projekter

---

Når vi designer og udvikler din hjemmeside eller andre projekter, skal produktet være, som du har ønsket dig. Det gælder uanset, om produktet er en hjemmeside eller et andet ydelse, hvor vi udfører arbejde for dig.

For at vi kan levere den bedst mulige service til alle vores kunder, gælder følgende vilkår for alle produkter, vi leverer til vores kunder.

## Levering og forsinkelse

Vi aftaler med dig ved projektets start, hvornår produktet skal være færdig. Det inkluderer aftalte tidspunkter for, hvornår der skal åbnes for testadgang til f.eks. hjemmeside, demo, korrektur m.v.

Skulle det ske, at det aftalte tidspunkt for levering af produktet – uanset årsag – må ændres, er du berettiget til at hæve aftalen over for os, hvis vores levering er væsentligt forsinket. Det vil den altid være, når der minimum er forløbet mere end 30 dage ekstra i forhold til det aftalte leveringstidspunkt. Indtil da har forsinkelsen ikke karakter af at være *væsentlig*.

Hvis vi skal levere produktet i etaper eller delelementer, kan du ikke gøre forsinkelse gældende for den del af produktet, der allerede er leveret.

Nogle typer af forsinkelse er vi ikke ansvarlige for. Det betyder, at vores levering *ikke* kan betragtes som væsentligt forsinket i følgende tilfælde:

- Tredjepartsleverandøren på projektet er årsagen til forsinkelsen og du har i forbindelse med projektets start godkendt eller instrueret os i at bruge den pågældende tredjepartsleverandør
- Projektet indebærer en nødvendig medvirken fra din side, som vi ikke har kunnet få på behørig vis, så kunne udføre opgaven. Det kan f.eks. være udlevering af oplysninger for at vi kan levere et funktionelt produkt
- Der indtræder force majeure, som f.eks. lovændringer, strømsvigt, vandskade, indbrud, terror, hærværk, sabotage eller arbejdsretlige konflikter som f.eks. strejke eller blokade, selvom vi selv eller vores tredjepartsleverandør er part i konflikten
- Der sker en væsentlig fordyrelse af de elementer og andre materiale, som vi skal anvende for at kunne udarbejde produktet til dig.

I disse tilfælde har vi muligheden for at vælge, om vi vil fortsætte med projektet eller ophæve aftalen. Hvis vi ophæver aftalen, er det uden omkostninger for os og vi har samtidig ret til at kræve hel eller delvis erstatning for det arbejde, vi har, eller skulle have, udført.

**Ansvar**

Selvom vi udfører opgaven på vegne af dig, er du ansvarlig for, at produktet i enhver henseende overholder lovgivningen. Det gælder både i forhold til indhold og udformning, men også at produktet ikke krænker andres rettigheder.

Det gælder uanset, at vi har deltaget hel eller delvist i udviklingen af produktet og delelementerne heri.

Hvis der i vores produkt indgår grafiske elementer eller tekster udviklet af tredjemand, sikrer vi, at det frit kan anvendes af dig.

Derudover har vi ikke ansvar for hverken offentliggørelse, reproduktion, gengivelse eller lignende, som kan være omfattet af tredjemands rettigheder. Det kan f.eks. være varemærker, ordmærker, fotos eller andre ophavsrettigheder.

Vi kontrollerer således ikke, at de elementer, vi modtager fra dig eller andre til brug for produktet, overholder lovgivningen, herunder markedsføringslovgivningen. Det er alene dit ansvar.

Det materiale, vi er blevet overladt eller har indsamlet i forbindelse med opgaven, opbevares ikke på vores ansvar under opgavens udførelse. Vi er ikke ansvarlig for modtagne originaler, tegninger, tekster eller andet materiale, som måtte bortkomme eller blive destrueret i forbindelse med opgavens udførelse.

Vi tager selvfølgelig nødvendige og sædvanlige sikkerhedsforanstaltninger, men selve ansvaret er dit. Hvis du ønsker sikkerhed for det pågældende materiale, opfordrer vi dig til at tegne forsikring for materialet, mens det er i vores besiddelse.

**Korrektur og mangler**

I forbindelse med design/udvikling af produktet stiller vi en testserver til rådighed. På testserveren kan du til enhver tid undervejs i udviklingen teste features, før hjemmesiden lægges online og bliver offentligt tilgængelig.

Det er dit ansvar at teste funktionaliteten og godkende hjemmesiden eller produktet, før den lægges online, så den svarer til dine ønsker, men det sker selvfølgelig med vores tekniske bistand, hvis du har behov for det.

Efter levering af produktet kan der være behov for tilretning. Du har altid ret til én korrekturgang, som er inkluderet i vores arbejde, hvis du har givet os besked om de rettelser, der skal udføres, inden for 1 (én) kalenderuge efter leveringen. Rettelserne skal fremsendes i ét samlet dokument. Vi udfører de ønskede rettelser hurtigst muligt, hvis det er inden for rammen af det oprindelige projekt.

Hvis de ønskede rettelser fremkommer senere eller på anden vis, forbeholder vi os retten til at afvise de ønskede ændringer eller at kræve betaling for det arbejde, der ønskes udført.

Viser det sig efter levering, at vores ydelse er mangelfuld, er vi berettiget til at afhjælpe manglen, hvis det kan ske inden rimelig tid.

Mindre afvigelser i forhold til det aftalte, f.eks. farveforskelle/opstilling, udgør ikke mangler. Som nævnt har du mulighed for at gøre os opmærksom på ønskede tilretninger op til 1 (én) kalenderuge efter levering. Så vil vi i videst mulige omfang bestræbe os på at efterkomme dit ønske – også selvom det juridisk ikke har karakter af mangler og mangelsafhjælpning.

Vi gør opmærksom på, at vi ikke er ansvarlig for fejl og mangler, der skyldes din egen eller tredjeparts modificering af vores produkt, efter at vi har afleveret det til dig. Hermed mener vi blandt andet ændring i kode, opdatering af plugins, tilføjelse af andre plugins, ændring af temaer men også andre former for ændringer i produktet.

### **Tekniske krav**

Som udgangspunkt leverer vi projektet eller hjemmesiden i de nyeste standarder i forhold til tidspunktet på aftalens indgåelse.

Særligt for så vidt angår hjemmesider gør vi opmærksom på, at vores hjemmesider udvikles til og understøttes af:

- Nyeste versioner af Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer og Microsoft Edge på nyeste version af Microsoft Windows
- Nyeste versioner af Google Chrome, Mozilla Firefox, og Apple Safari på nyeste Mac
- Nyeste versioner af Google Chrome, Mozilla Firefox, og Apple Safari på mobile enheder (IOS og Android) frigivet indenfor de sidste 2 år

Vi kan ikke garantere, at hjemmesiden vil fungere med nyere versioner af ovenstående eller nyere enheder, da vi af gode grunde ikke har indflydelse på den samfundsteknologiske udvikling.

### **Ejendomsret**

Når vi designer hjemmesider, registrerer vi aldrig domæner eller andet i vores eget navn. Alt registreres i dit navn, så du har sikkerhed for, at ejendomsretten tilhører dig.

Den ydelse (produktet), vi designer og udvikler til dig, opnår du ejendomsretten over, når vores tilgodehavende er betalt fuldt ud. Du ejer det altså.

Vi har dog ejendomsretten til alle tekniske løsninger, aktiver, immaterielle rettigheder og andre elementer, der indgår som en del af vores ydelse til dig, indtil vores tilgodehavende er betalt fuldstændigt. Derefter ejer du produktet.

Nogle dele af ydelsen får du dog – som udgangspunkt – aldrig den fuldstændige ejendomsret til. Det gælder vores tekniske løsninger, softwarearkitektur og lignende tekniske elementer, bl.a. kildekode.

Det er tekniske elementer, som indgår i vores forretningsgrundlag og er udviklet af os enten som led i dit produkt eller andre kunders.

Det betyder, at vi har ret til at genanvende løsninger, softwarearkitektur og lignende tekniske elementer, bl.a. kildekode til brug for andre kunder, selvom det er udviklet i forbindelse med udvikling af produktet til dig.

Ejendomsretten til sådanne elementer skal aftales særskilt med os, hvis det skal overgå fra os til dig.

Det betyder ikke, at vi "låser" dig til vores virksomhed. Tværtimod. Hvis du på et tidspunkt vil bruge en anden leverandør end os, har vi ved levering af produktet sørget for, at du har fuld adgang til "maskinrummet". Dermed kan din eventuelle anden leverandør få adgang til alle relevante data. Teksten ovenfor betyder blot, at vi har ret til at bruge de udviklede erfaringer og løsninger til dit produkt i vores produkter til andre kunder.

Vi forpligter os til at opbevare kildekode og andre lignende tekniske elementer relevant for dit produkt senest 6 måneder efter levering af produktet til dig. Dermed har du mulighed for at indgå en separat aftale med os om overdragelse af ejendomsretten, hvis du ønsker det.

Når produktet er leveret, forbeholder vi os ret til som led i vores markedsføring at beskrive og lave referencer i forhold til det produkt, vi har leveret til dig.

#### **Fortrydelsesret**

Skulle det ske, at du fortryder og ikke ønsker os til at udføre arbejdet alligevel, har du ret til at fortryde under følgende vilkår:

- Ordre under kr. 10.000 + moms kan fortrydes indtil 48 timer før, arbejdet går i gang.
- Ordre over kr. 10.000 + moms kan fortrydes indtil én uge, før arbejdet går i gang.

Hvis du fortryder på andre tidspunkter, afregner vi ud fra det arbejde, vi har nået at udføre, bl.a. hvis vi har købt tekst, billeder eller andre materialer til brug for produktet – også selvom det desværre ikke nødvendigvis betyder, at du derved modtager et brugbart produkt fra os.

## Betingelser for Hosting

---

Vi tilbyder vores kunder at hoste hjemmesider, mail-løsninger og andre lignende services. Det kalder vi herefter "hosting" under ét.

Hvad vi eksakt skal hoste, aftaler vi i en særskilt aftale, hvor også priser osv. fremgår, så du får den optimale løsning, der passer til dig.

Her fremgår også, hvilken tredjepartsleverandør vi bruger for at levere vores ydelse til dig.

**Brug og trafik**

Du må anvende vores hosting-produkter i det fornødne omfang, men ikke på en måde i strid med lov, ærbarhed eller i øvrigt god skik.

F.eks. er hosting ikke ment at fungere som en ekstern harddisk (medmindre det er aftalt med os), hvor du opbevarer massevis af musikfiler, billeder, videoer eller andre tunge filer. Det gælder uanset, om du ønsker det som backup for dig selv eller ønsker at lade andre streame eller downloade filerne.

Det siger også sig selv, at du via hosting hos os (f.eks. hosting af din hjemmeside) ikke må krænke andres rettigheder, såsom eksempelvis ophavsrettigheder, foretage udsendelse af spammails, eller på anden vis foretage strafbare forhold.

I vores hosting-løsninger er der normalt fri trafik og båndbredde, men en uforholdsmæssig eller grov udnyttelse heraf er ikke tilladt.

Vurderer vi, at du overtræder ovennævnte, er vi berettiget til omgående at ophæve aftalen og kræve erstatning i fornødent omfang.

**Sikkerhed**

Vi tilstræber, at vores hosting-løsninger er tilgængelige hele døgnet, hele året. Når det er sagt, er det nødvendigt, at vi fra tid til anden kan foretage servicering eller opdatering af systemerne, hvor systemerne derfor vil være utilgængelige. Arbejdet udføres så vidt muligt på tidspunkter, hvor generne er mindst mulige.

Vi foretager backup af hele vores server med hosting-løsninger, men vi har ikke mulighed for at gendanne kundedata individuelt.

Såfremt du ønsker tilstrækkelig optimeret sikring af dine data, skal du købe vores Serviceaftale, som du kan læse mere om længere nede.

**Din mulighed for at fortryde eller opsige hostingaftalen**

Som nævnt er hostingaftalen underlagt vores tredjepartsleverandørs vilkår.

I forhold til vores ydelse direkte over for dig, er du altid berettiget til at opsige med 30 dages varsel, hvor du til enhver tid kan komme ud af aftalen.

Vi bidrager til udlevering af dine data i det fornødne omfang og inden for rimelighedens grænser. Data udleveres i ZIP-format i op til 14 dage efter, at aftalen er ophørt.

**Vores mulighed for at fortryde eller opsige hostingaftalen**

Vi er også berettiget til at opsige aftalen med 30 dages varsel, men vi vil altid gøre det med længst muligt varsel, hvis situationen skulle opstå.



I den forbindelse vil vi selvfølgelig hjælpe dig bedst muligt videre til en anden hostingudbyder, bl.a. ved på tilsvarende vis at bidrage til udlevering af data, som hvis du selv havde opsagt aftalen.

# Betingelser for Serviceaftaler

---

Vi tilbyder vores kunder at foretage månedligt vedligehold af hjemmesider, lave opdatering af cms, opdatering af plugins, temaer m.v.

De eksakte vilkår for Serviceaftalen aftales i en særskilt aftale, hvor også prisen aftales. En Serviceaftale vil ofte omfatte:

- Daglig backup af din database og dine filer
- Ugentlig opdatering af cms, plugins og themes
- Overvågning af din side hvert 5. min. med alarmering til os
- Rapporter på opetid og svartider for din side
- Fri gendannelse af backup hvis uheldet er ude, at du enten bliver hacket eller mister data på anden vis
- Installation og opsætning af plugins til at forbedre sikkerheden
- Fejlrettelse af plugin opdatering

De enkelte vilkår er beskrevet herunder.

## **Tidspunktet for arbejdets udførelse**

Arbejdet under Serviceaftalens rammer udføres i sædvanlig arbejdstid, dvs. i tidsrummet fra 8-16 på hverdage.

Hvis du ønsker vores bistand herudover, skal dette aftales særskilt eller du kan tilkøbe vores Supportaftale, hvor du har mulighed for akut hjælp uden for almindelig arbejdstid. Det kan du læse mere om længere nede under Supportaftale.

## **Omfang af backup**

Vi foretager daglig backup af alle dine databaser og alle dine filer. Backup foretages rent praktisk om natten. Skulle du have brug for at aktivere backup'en, skal du blot rette henvendelse til os.

## **Overvågning af hjemmeside og opdatering af plugins**

Vi overvåger din hjemmeside, dine plugins og temaer hvert 5. minut med alarm til os, hvis der opstår problemer med dem. Det kan være i tilfælde af nedbrud, hacking, defekte plugins eller andre funktionsproblemer.

Hvis problemerne skyldes, at der er sket opdatering af plugin – enten automatisk eller manuelt af dig eller andre end os – udbedrer vi problemerne, hvis vores arbejdsindsats i den forbindelse kan holde på under én time. Ellers fakturerer vi for det udførte arbejde.

**Installation og opsætning af plugins til forbedring af sikkerheden**

Vi overvåger løbende markedet for relevante plugins, således at de implementeres på din hjemmeside, hvis det er relevant og kan medvirke til forbedring af sikkerheden på hjemmesiden.

Medmindre vi har aftalt andet, installerer vi automatisk plugin'et uden din accept, hvis vi vurderer, at der samlet set sker forbedring af sikkerheden på hjemmesiden.

**Rapporter**

Vi laver løbende analyser og rapporter vedrørende din hjemmeside. Resultaterne viser din hjemmesides opetid og svartider og vil indeholde anbefalinger til mulige tiltag, der kan forbedre hjemmesiden. Formålet er, at du herved kan forbedre dine kunders mulighed for at købe din ydelse og service og på den måde optimere din forretning.

**Betalingsvilkår**

Serviceaftalen forudbetales og arbejde under Serviceaftalens rammer kan udføres, når betaling er registreret som modtaget hos os.

**Opsigelse**

Du er altid berettiget til at opsiges serviceaftalen med 30 dages varsel, ligesom vi også kan gøre det over for dig.

Hvis vi har modtaget nødvendige koder, brugerlogins fra dig for at kunne udføre arbejdet under serviceaftalen, udleverer vi dette til dig senest samtidig med serviceaftalens ophør. Materiale, der findes i elektronisk kopi hos os, slettes senest 14 dage efter aftalens ophør.

# Betingelser for Supportaftaler

---

Vi tilbyder vores kunder en Supportaftale, hvor vi bistår med teknisk assistance uden for almindelig arbejdstid i det fornødne omfang.

En Supportaftale omfatter eller former for fornøden teknisk bistand, du måtte have brug fra for os, og afregnes efter medgået tidsforbrug. Timeprisen eller individuelle rammer for Supportaftalen aftales i den særskilte Supportaftale, vi indgår med dig.

**Tidspunktet for arbejdets udførelse**

Supportaftalen omfatter telefonsupport og teknisk support uden for almindelig åbningstid, dvs. alle timer, alle dage året rundt udover 8-16 på almindelige hverdage.

**Betalingsvilkår**

Supportaftalen forudbetales og arbejde under Supportaftalens rammer kan udføres, når betaling er registreret som modtaget hos os.

### **Opsigelse**

Du er altid berettiget til at opsiges Supportaftalen med 30 dages varsel, ligesom vi også kan gøre det over for dig.

Hvis vi har modtaget nødvendige koder, brugerlogins fra dig for at kunne udføre arbejdet under Supportaftalen, udleverer vi dette til dig senest samtidig med Supportaftalens ophør. Materiale, der findes i elektronisk kopi hos os, slettes senest 14 dage efter aftalens ophør.