

WEBCRM STANDARD LEVERINGSBETINGELSER

- Kun til kommercielt brug

Dette dokument er en oversat version af de oprindeligt engelsk formulerede vilkår og betingelser. I tilfælde af eventuelle uoverensstemmelser, vil den engelske version være gældende.

Den engelske version er tilgængelig her:

http://www.webcrm.com/webdoc/standardTerms_English.pdf

1. Indledning

1.1 Disse standard leveringsbetingelser (Vilkår) regulerer Kundens abonnement til og brug af webCRM systemet (Produktet), der stilles til rådighed af webCRM A/S, Danmark, CVR nr. 25189558 (Selskabet).

1.2 Hvis Kunden tidligere har abonneret på b2bCRM systemet, og har opgraderet til Produktet, eller hvis Kunden tidligere har abonneret på Produktet, vil disse Vilkår erstatte alle tidligere aftaler med Selskabet om abonnementet på, og brugen af Produktet.

1.3 Disse betingelser accepteres af Kunden ved registrering eller bestilling af Produktet eller ved fornyelsen af et abonnement.

1.4 Produktet er kun tilgængeligt for erhvervskunder, ikke private brugere.

2. Abonnementet

2.1 Produktet er tilgængeligt for Kunden på bestemte URLs , som udpeges af Selskabet.

2.2 Under forbehold af Kundens accept og overholdelse af vilkår og betingelser anført i disse Vilkår, herunder uden begrænsning forpligtelserne til at fuldføre brugerregistrering og betale licensafgifter til Selskabet, tilbyder Selskabet Kunden en begrænset, ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig og ikke-permanent ret til at få adgang til og bruge Produktet for det aftalte antal brugere og udelukkende til intern forretningsmæssig drift af Kundens virksomhed. Kunden har ikke tilladelse til at installere, kopiere, bruge eller på anden måde udnytte Produktet på anden måde end angivet i disse Vilkår. Alle rettigheder der ikke udtrykkeligt tildeles, er forbeholdt Selskabet.

2.3 Brugere kan enten være Kundens medarbejdere, eller brugere, der ikke er ansat af Kunden.

2.4 Lovgivning forbyder at sende email til personer, der ikke har givet deres accept til dette på forhånd. Kunden vil blive holdt ansvarlig for ethvert krav mod Selskabet og enhver direkte og indirekte omkostning som påføres Selskabet som følge af kundens upassende eller ulovlige brug af email funktionerne i Produktet.

3. Service-målsætninger

3.1 Selskabet bestræber sig på at sørge for driftsstabilitet, og på at stille Produktet til rådighed for Kunden på de vilkår og betingelser, der er fastsat heri. Selskabets tjenester vil blive ydet i overensstemmelse med god IT-praksis.

3.2 Selskabet vil gøre sit bedste for at informere Kunden om eventuelle kendte mangler, som kan påvirke stabiliteten af drift eller funktion af Produktet og for at afhjælpe og løse sådanne fejl.

3.3 Selskabet bestræber sig på at udføre planlagt service og vedligeholdelse af systemet mellem kl. 20 og kl. 6. Kunden vil blive varslet, hvis planlagt service og vedligeholdelse forventes at forårsage afbrydelser uden for disse timer.

3.4 Selskabet udfører en back-up af Kundens data, hver 24 timer. Back-ups gemmes i 2 uger. Omfattet af særskilt betaling, kan Kunden anmode om at systemet genskabes ud fra en back-up.

3.5 Selskabet vil holde Produktet kompatibelt og funktionsdygtigt med de nyeste officielle versioner af Internet browserne Internet Explorer, Firefox og Safari. Selskabet vil gøre en rimelig indsats for at holde Produktet kompatibelt og funktionsdygtigt med de fleste andre nyeste versioner af andre Internet-browsere, men kan ikke garantere, at Produktet vil fungere på samme måde og pålideligt med alle browsere.

4. Funktionskrav, opgraderinger, vedligeholdelse og service

4.1 Kunden anerkender og accepterer, at det alene er Kundens ansvar at undersøge og bedømme Produktet for at sikre, at det kan køre og fungere i overensstemmelse med Kundens behov og krav, herunder Kundens internetadgang, hardware og software.

4.2 Selskabet kan efter eget skøn beslutte at stille opgraderinger, rettelser eller lignende i forbindelse med Produktet til rådighed for Kunden, og Kunden accepterer sådanne opgraderinger, rettelser eller lignende, for at kunne fortsætte med at bruge Produktet.

4.3 Selskabet påtager sig ingen forpligtelser eller ansvar med hensyn til levering af telekommunikationslinjer, Internetabonnementer eller -forbindelser eller andre tekniske installationer som er nødvendige for at Kunden kan få adgang til og bruge Produktet eller dets data. Alle omkostninger og risici i forbindelse hermed, påhviler udelukkende Kunden.

5. Support

5.1 Selskabet er berettiget til at bruge agenter og underleverandører for ydelse af support og konsulentbistand til Kunden.

5.2 Supporten omfattet af abonnementet inkluderer:

5.2.1 Respons på rapporterede fejl i Produktet.

5.2.2 Svar på spørgsmål vedrørende brugen af Produktet, forudsat hvert svar ikke fylder mere end et par linjers tekst i en e-mail.

5.3 For tjenester, der ikke er omfattet af punkt 5.2, er Selskabet berettiget til at fakturere konsulentbistand eller rådgivning i henhold til de på tidspunktet gældende priser. En sådan fakturering skal accepteres af Kunden forud for ydelsen, der leveres.

5.4 Alle indberettede fejl og support-forespørgsler skal indsendes ved hjælp af Produktets indbyggede supportfunktion, eller via e-mail, hvis den indbyggede supportfunktion er utilgængelig

5.5 Baseret på Kundens fejlrapportering, vil Selskabet efter eget skøn (i) udføre identifikation af de rapporterede fejl, (ii) give anvisninger til Kunden om brugen af Produktet for at minimere konsekvenserne af en rapporteret fejl indtil en midlertidig løsning er fundet, og/eller (iii) rette fejlene. Selskabet bestræber sig på at respondere på Kundens fejlrapportering ikke senere end 10 timer fra modtagelsen af rapporten på hverdage.

5.6 Support ydes primært og eksklusivt til Kundens udpegede systemadministrator (superbruger), som i denne henseende er kontaktperson i forhold til Kunden. Support gives således ikke til alle Kundens brugere, medmindre dette er aftalt.

5.7 Selskabet vil bestræbe sig på det yderste for at besvare Kundens support-forespørgsler inden for en arbejdsdag.

6. Maksimal harddisk lagerplads

6.1 Den maksimale harddisk lagerplads tilgængelig for Kundens data og dokumenter, som er inkluderet i licensen, er defineret i den til enhver tid gældende prisliste som findes på Selskabets website. Hvis den anvendte mængde diskplads overskrider denne grænse, vil Kunden blive opkrævet det, på tidspunktet gældende, oplagringsgebyr. Selskabet vil underrette Kunden om den nuværende brug af plads ca. 6 uger forud for hver fornyelse af licensen. Hvis Selskabet undlader at give en sådan meddelelse, og/eller hvis Kunden har overskredet lagergrænsen, skal Kunden under alle omstændigheder enten slette data eller betale oplagringsgebyret fra begyndelsen af nuværende licensperiode.

7. Priser og betaling

7.1 Kunden skal betale gebyrer i overensstemmelse med prislisen og vilkårene, der er fastsat på Selskabets website.

7.2 Selskabet er berettiget til efter eget skøn at ændre priser og Vilkår. Ændringer vil blive meddelt skriftligt til Kunden senest fire uger før en sådan ændring træder i kraft, og vil tidligst gælde fra følgende abonnementsperiode. Ændringerne anses for accepteret af Kunden, medmindre Kunden opsiges abonnementsaftalen med sædvanligt varsel, jf. § 9, og med udløb ved udgangen af nuværende abonnementsperiode.

7.3 I tillæg til ovenstående, er Selskabet berettiget til at ændre sine priser efter ændringer i valutakurser og generelle prisændringer (inflation). Sådanne prisreguleringer vil ikke blive meddelt Kunden, før de træder i kraft.

7.4 Kunden skal betale fakturaer senest på forfaldsdatoen.

7.5 Såfremt Selskabets faktura ikke er behørigt betalt efter tre rykkerskrivelser, er Selskabet berettiget til at suspendere Kundens adgang til Produktet og Kundens data uden yderligere varsel. Den suspenderede adgang fritager ikke Kunden fra sin forpligtelse til at betale fakturaen samt efterfølgende tilfaldne gebyrer.

7.6 I tilfælde af for sen betaling, vil Selskabet opkræve renter i overensstemmelse med Dansk rentelov.

7.7 Hvis Kunden opretter flere brugere udover antallet omfattet af abonnementsaftalen, eller ønsker at abonnere på yderligere moduler, vil en faktura med det resterende beløb for merydelserne blive udstedt, regnet fra begyndelsen af måneden for bestillingen.

7.8 Hvis Kunden reducerer antallet af brugere omfattet af abonnementet, eller opsiger abonnementet på valgfrie moduler, vil licensen blive justeret fra begyndelsen af efterfølgende abonnementsperiode. Forudbetalt licens for nuværende abonnementsperiode refunderes ikke.

7.9 Kunden accepterer at modtage fakturaer og rykkere via e-mail.

7.10 Kunder med bopæl uden for EU skal ikke betale moms. Dansk moms vil blive føjet til licensprisen for alle Kunder bosiddende i Danmark. Kunder bosiddende i andre EU-lande som har et gyldigt momsnummer, vil ikke få tilføjet dansk moms til licensprisen. Kunder bosiddende i andre EU-lande, men som ikke har et gyldigt momsnummer, vil få tilføjet dansk moms til licensprisen.

8. Gratis prøveversion

8.1 Selskabet kan tilbyde Kunden et prøveabonnement på Produktet. Prøveabonnementet er gratis og uden betingelser.

8.2 Hvis Kunden ikke ønsker at abonnere på Produktet, inden prøveperioden udløber, vil Selskabet opsige Kundens adgang til Produktet ved udløbet af prøveperioden og slette Kundens prøvekonto og data.

8.3 Forbehold gældende for § 8.1 til 8.2, disse vilkår gælder kun for prøveperioden af Produktet. Under prøveperioden påtager Selskabet sig ingen forpligtelser for manglende adgang til og/eller brug af Produktet.

9. Varighed og opsigelse

9.1 Den indledende abonnementsperiode er på seks måneder fra bestillingsdatoen af Produktet. Efterfølgende fornyes abonnementet automatisk for en periode på 12 måneder ad gangen, medmindre andet er aftalt. Selskabet vil sende Kunden en meddelelse via e-mail ca. 6 uger før påbegyndelsen af en ny abonnementsperiode. Kunden kan opsige abonnementet senest to uger før påbegyndelsen af en ny abonnementsperiode. Hvis abonnementet ikke opsiges inden for denne tidsramme, vil det automatisk blive fornyet.

9.2 Selskabet kan opsige abonnementsaftalen straks, hvis Kunden væsentligt misligholder Betingelserne.

9.3 I tilfælde af opsigelse af abonnementsaftalen, vil Kunden ikke have lov til at få adgang til og bruge Produktet på tidspunktet for udløbet/opsigelsen af aftalen. Kunden anerkender og accepterer, at Selskabet er berettiget til at slette Kunden som bruger og afslutte Kundens adgang til Produktet uden yderligere varsel.

9.4 Forudbetalt abonnement refunderes ikke under nogen omstændigheder.

9.5 Ved Kundens opsigelse af abonnementsaftalen, vil Selskabet på Kundens anvisninger:

9.5.1 Slette Kundens data med det samme, dette vil også ske, hvis der ikke modtages instruktioner fra Kunden.

9.5.2 Opbevare Kundens data for en periode på ikke mindre end 90 dage regnet fra dagen efter opsigelsen af abonnementet.

9.6 Hvis der 30 dage efter udløb/opsigelse af abonnementsaftalen, er ubetalte fakturaer fra Kunden, er Selskabet berettiget til at slette Kundens data uden yderligere varsel.

9.7 Omfattet af særskilt aftale og betaling, vil Selskabet hjælpe Kunden med konvertering af data til et andet format end fastsat som standard i Produktet.

10. Garantier

10.1 Kunden garanterer over for Selskabet, at hans brug af Produktet er lovlig i enhver henseende og at Kunden og hans brugere, enten interne eller eksterne, overholder disse Vilkår. Kunden skal holde Selskabet skadesløs fra enhver tredjeparts krav opstået ved Kundens brug af Produktet, herunder krav vedrørende uopfordrede e-mails og andre marketing-aktiviteter.

10.2 Kunden står inde for, at han er berettiget til at behandle sine kundedata i Produktet under gældende lovgivning og vil fritage Selskabet for ethvert krav og/eller tab i denne henseende.

11. Ansvarsfraskrivelse for garantier

11.1 Selskabet frasiger sig alle garantiforpligtelser, indsigelser og omstændigheder, uanset om de er eksplicitte, underforståede eller lovfæstede, vedrørende Produktets brug, salgbarhed, egnethed til et bestemt formål, mangel på nøjagtighed eller resultater, svarende til beskrivelsen, ikke foreligger patentkrænkelser, håndværksmæssig udførelse og manglende uagtsomhed med hensyn til Produktet, og hele risikoen i forbindelse hermed forbliver udelukkende Kundens.

12. Databeskyttelse

12.1 Kunden bevarer rettighederne til sine data, som registeransvarlig, og Selskabet fungerer som databehandler på Kundens vegne. Al Selskabets behandling af de personlige data og andre data, som Kunden tilvejebringer, skal være i overensstemmelse med instruktionerne fra Kunden, og Selskabet skal overholde gældende lovgivning om databeskyttelse, herunder § 41 (3-5) i den danske lov om behandling af personoplysninger gennemført i EU-direktiv 95/46/EF om behandling af personoplysninger.

12.2 Firmaet vil tage alle nødvendige tekniske og organisatoriske sikkerheds-foranstaltninger, herunder eventuelle yderligere nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de personlige data ikke ved et uheld eller uretmæssigt tilintetgøres, tabes eller forringes eller bringes til kendskab for uautoriserede tredjeparter, misbruges eller på anden måde behandles i strid med den danske lov om behandling af personoplysninger.

12.3 Kunden er forpligtet til at hemmeligholde brugerlogins og kodeord til Produktet, så de ikke bliver kendt af uautoriserede brugere eller tredjeparter.

12.4 virksomheden benytter en tredjepart, hosting centret, som vært for Produktet og Kundens data.

12.5 Kunden er forpligtet til at sikre, at han har indhentet alle nødvendige rettigheder for enhver af Kundens data forud for enhver oplagring af sådanne data i Produktet. Kunden er under ingen omstændigheder berettiget til at lagre data i strid med (I) enhver tredjemands immaterielle rettigheder og/eller (ii) enhver gældende lovgivning. Selskabet er berettiget til at slette alle data, der efter Selskabets eget skøn udgør en overtrædelse af ovennævnte, og Kunden vil ikke være berettiget til nogen erstatning i den henseende.

13. Overdragelse

13.1 Selskabet er berettiget til at overdrage alle sine rettigheder og forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen, herunder disses Vilkår, til en tredjepart.

13.2 Kunden kan ikke overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen til tredjemand, uden forudgående skriftlig tilladelse fra Selskabet. En sådan tilladelse må ikke blive urimeligt tilbageholdt af Selskabet.

14. Intellectuelle ejendomsrettigheder

14.1 Selskabet bevarer alle intellektuelle ejendomsrettigheder, inklusive og uden begrænsning, ophavsret, patentrettigheder, varemærkerrettigheder, know-how mv, i og til Produktet. Selskabet må ikke på nogen måde overdrage, overføre eller give nogen af sine immaterielle rettigheder til Kunden.

14.2 Kunden har ikke tilladelse til at overdrage, licensere, sælge, udleje, udlåne, overdrage eller videregive licensen til Produktet til en tredjepart, uden skriftligt samtykke fra Selskabet.

14.3 Kunden er ikke berettiget til at kopiere, modsatrette, adskille, dekompile, eller ændre Produktet, eller på anden måde forsøge at udforske, sabotere og/eller opdage kildekoden og/eller de strukturelle rammer og/eller de principper, som Produktet er baseret på, medmindre det udtrykkeligt er tilladt i henhold til ufravigeligt gældende lovgivning.

14.4 Kunden er ikke berettiget til at ændre eller fjerne mærker og meddelelser vedrørende ophavsret, patenter, varemærker eller andre rettigheder, placeret eller anvendt på, eller på anden måde implementeret i Produktet.

15. Begrænsning af ansvar

15.1 Begge parter ansvar er underlagt de almindelige regler i dansk ret, bortset fra de undtagelser, og begrænsninger, som udtrykkeligt er beskrevet i disse betingelser.

15.2 Selskabet vil kun være ansvarlig for Produktet og fralægger sig ansvar for eventuelle andre produkter, ydelser, opgaver eller ydelser fra hosting-udbydere og/eller agenter, der handler på Selskabets vegne. Selskabet vil under ingen omstændigheder være ansvarlig for de tjenesteydelser, opgaver eller forpligtelser, der skal udføres af Kunden og/eller en tredjepart.

15.3 Selskabet er ikke ansvarlig for nogen direkte eller indirekte skade eller tab, herunder, uden begrænsning, erstatning for tab af fortjeneste, driftstab, tab af data eller restaurering heraf (bortset fra som udtrykkeligt anført i § 15.4 nedenfor), produktansvar eller personskade som følge af brugen af eller manglende evne til at anvende Produktet eller data, herunder, men ikke begrænset til, driftstab, mistet omsætning eller mistet indtjening eller besparelser. De nævnte undtagelser og begrænsninger gælder uanset om sådanne skader eller tab er forårsaget af handlinger eller undladelser af Selskabet, som kan henføres til uagtsomhed (herunder både grov og simpel uagtsomhed) eller tilfældigheder.

15.4 Med hensyn til tab af data, har Selskabet alene ansvaret for - i rimeligt omfang - at forsøge at gendanne tabte data baseret på den seneste backup-kopi som er til rådighed. Ethvert ansvar for data uigenkaldeligt tabt, på trods af Selskabets rimelige bestræbelser på at genoprette disse data, er begrænset i overensstemmelse med § 15.5.

15.5 Ud over de undtagelser og begrænsninger af ansvar som er beskrevet i § 11 og denne § 15, er Selskabets ansvar for at betale eventuelle skader, erstatninger eller andre beløb, nævnt i disse Vilkår, begrænset til et beløb svarende til den samlede licensafgift der faktisk er betalt af Kunden til Selskabet for levering af Produktet i de foregående 12 måneder før handlingen eller undladelsen, som kravet opstår af (hvad enten det er forhold vedr. kontrakten, erstatningsret, grov eller almindelig forsømmelse, objektivt ansvar, misligholdelse eller opsigelse af kontrakten, krav om tilbagebetaling eller forholdsmæssig tilbagebetaling, ved lov eller andet)

15.6 En part kan ikke gøres ansvarlig for manglende opfyldelse af sine forpligtelser (bortset fra manglende betaling af et skyldigt beløb) i tilfælde af, at der opstår en situation uden for rimelig kontrol, som en sådan part ikke har taget højde for forud for godkendelsen af disse Vilkår. (En situation uden for rimelig kontrol kan være svigt eller sammenbrud af telenet og linjer, forskrifter fra statslige myndigheder, lockout, strejke, nedbrud i infrastruktur, naturkatastrofer, epidemier, pandemier, terrorhandling, brande, oversvømmelser, storme, brandstorme, sabotage, hærværk, skader forårsaget af computervirus, hacking, krig, borgerkrig, oprør, atomkatastrofe osv.). En undtagelse er, hvis den anden part indvilliger i at kompensere den berørte part for eventuelle meromkostninger som følge af en sådan situation ud over rimelig kontrol.

16. Fortrolighed

16.1 Alle fortrolige oplysninger som modtages af en part fra den anden part skal holdes fuldt fortrolige af den modtagende part og dens direktører, medarbejdere, rådgivere eller repræsentanter, og må ikke uden forudgående skriftlig tilladelse fra Selskabet bruges til andre formål end i forbindelse med opfyldelse af abonnementsaftalen.

16.2 Fortrolige oplysninger omfatter ikke oplysninger, som (i) allerede er blevet gjort offentligt tilgængelige på anden måde end gennem brud på denne tavshedspligt, (ii) er blevet modtaget fra en uafhængig tredjepart på anden måde end gennem brud på denne fortrolighedsaftale, eller (iii) Kunden kan bevise, er blevet uafhængigt fremstillet af den pågældende part inden fremlæggelsen.

16.3 Alle reklamer, pressemeddelelser, offentlige meddelelser og oplysninger, der offentliggøres af en part vedrørende abonnementet skal godkendes af begge parter før de frigives til enhver anden part. Denne § forhindrer ikke en part fra at producere sådanne pressemeddelelser, offentlige meddelelser eller offentlige oplysninger, som måtte være påkrævet af lovmæssige omstændigheder eller på anden måde er rimeligt berettiget for beskytte en parts legitime interesser. Selskabet er berettiget til, så længe abonnementsaftalen er gældende, at anvende Kundens navn som reference i forbindelse med Selskabets markedsføring på Selskabets website, uden Kundens forudgående godkendelse.

16.4 Opsigelse af abonnementsaftalen påvirker ikke parternes forpligtelser i henhold til denne §16.

17. Gældende lovgivning og værneting

17.1 Kundens abonnementsaftale, herunder disse Vilkår, er underlagt dansk gældende lovgivning, dog bortset fra (i) alle regler om lovvalg og (ii) FN-konventionen vedrørende aftaler om internationale køb ("CISG"), som ikke er gældende.

17.2 Enhver tvist mellem Selskabet og Kunden, der udspringer af abonnementet og Vilkårene vil blive underlagt lovgivningen i de almindelige domstole i Danmark, på Selskabets til enhver tid gældende værneting.