



Salgs- og leveringsbetingelser for
serviceydelser

Donslund.net

Almindelige salgs- og leveringsbetingelser for serviceydelser

1. Anvendelse

- 1.1 Anvendelse. Almindelige salgs- og leveringsbetingelser ("Betingelserne") gælder for alle aftaler om [donslund.net], CVR-nummer 30318143, ("Virksomheden") salg og levering af serviceydelser inden for digitale produkter til erhvervskunder.

2. Aftalegrundlag

- 2.1 Aftalegrundlag. Betingelserne udgør sammen med Virksomhedens tilbud og ordrebekræftelser det samlede aftalegrundlag om Virksomhedens salg og levering af serviceydelser til kunden ("Aftalegrundlaget"). Kundens indkøbsbetingelser trykt på ordrer eller på anden måde meddelt til Virksomheden udgør ikke en del af Aftalegrundlaget.
- 2.2 Ændringer og tillæg. Ændringer af og tillæg til Aftalegrundlaget er kun gældende, hvis parterne har aftalt dem skriftligt.
- 2.3 Juridisk status. Hver af parterne skal straks give medkontrahenten underretning, hvis parten ændrer status som juridisk person, tages under konkurs- eller rekonstruktionsbehandling eller frivillig likvidation.

3. Serviceydelser

- 3.1 Standard. De serviceydelser, som Virksomheden sælger og leverer til kunden, udføres håndværksmæssigt korrekt.
- 3.2 Kundens medvirken. Kunden skal give Virksomheden adgang til personale og oplysninger, i det omfang det er nødvendigt for at udføre serviceydelserne.
- 3.3 Lovgivning og standarder. Virksomheden er ikke ansvarlig for, at serviceydelserne opfylder lovgivning eller standarder eller kan anvendes til konkrete formål, medmindre parterne har aftalt andet skriftligt.

4. Pris og betaling

- 4.1 Pris. Prisen for serviceydelserne følger Virksomhedens gældende prisliste på det tidspunkt, hvor Virksomheden bekræfter kundens ordre, medmindre parterne har aftalt andet skriftligt. Alle priser er eksklusive moms.

- 4.2 Kørsel. Kørsel i Virksomhedens egne biler i forbindelse med udførelsen af serviceydelser refunderes af kunden til de satser, der til enhver tid fastsættes af staten.
- 4.3 Udgifter. Udgifter til kost og logi m.v. i forbindelse med udførelsen af serviceydelser refunderes af kunden til kostpris plus et håndteringstillæg på 10 %.
- 4.4 Betaling. Kunden skal betale alle fakturaer for serviceydelser inden **8** dage, medmindre parterne har aftalt andet skriftligt.

5. Forsinket betaling

- 5.1 Rente. Hvis 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 på 1 % pr. måned fra forfaldstid og til betaling sker.
- 5.2 Ophævelse. Hvis kunden undlader at betale en forfalden faktura for serviceydelser senest 14 dage efter at have modtaget skriftligt påkrav om betaling fra Virksomheden, har Virksomheden ud over rente efter pkt. 5.1 ret til at: (i) ophæve salget af de serviceydelser, som forsinkelsen vedrører, (ii) ophæve salget af serviceydelser, som endnu ikke er leveret til kunden, eller kræve forudbetaling herfor, og/eller (iii) gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende.

6. Tilbud, ordrer og ordrebekræftelser

- 6.1 Tilbud. Virksomhedens tilbud er gældende i 10 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.
- 6.2 Ordre. Kunden skal sende ordrer på serviceydelser til Virksomheden skriftligt. En ordre skal indeholde følgende oplysninger for hver ordret serviceydelse: (i) Ordrenummer, (ii) Ydelsesnummer, (iii) Beskrivelse af ydelse, (iv) Pris, (v) Betalingsbetingelser, og (vi) Leveringsdato.
- 6.3 Ordrebekræftelser. Virksomheden tilstræber at sende bekræftelse eller afslag af en ordre på serviceydelser til kunden skriftligt senest 3 arbejdsdage efter modtagelse af ordren. Bekræftelser og afslag af ordrer skal være skriftlige for at binde Virksomheden.
- 6.4 Ændring af ordrer. Kunden kan ikke ændre en afgivet ordre på serviceydelser uden Virksomhedens skriftlige accept.
- 6.5 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 [antal] arbejdsdage efter modtagelse af ordrebekræftelsen. I modsat fald er kunden bundet af ordrebekræftelsen.

7. Levering

- 7.1 Leveringstid. Virksomheden leverer serviceydelser senest til den tid, der fremgår af Virksomhedens ordrebekræftelse. Virksomheden har ret til at levere før den aftalte leveringstid, medmindre parterne har aftalt andet.
- 7.2 Undersøgelse. Kunden skal undersøge alle serviceydelser ved leveringen. Hvis kunden opdager en fejl eller mangel, som kunden ønsker at påberåbe sig, skal den straks 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.

8. Forsinket levering

- 8.1 Meddelelse. Hvis Virksomheden forventer en forsinkelse i leveringen af serviceydelser informerer Virksomheden kunden om det og oplyser samtidig årsagen til forsinkelsen og ny forventet leveringstid.
- 8.2 Ophævelse. Hvis Virksomheden undlader at levere serviceydelser senest 5 dage efter den aftalte leveringstid af årsager, som kunden er uden ansvar for, kan kunden ophæve 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.

9. Garanti

- 9.1 Garanti. Virksomheden garanterer, at serviceydelser er fri for væsentlige fejl og mangler i udførelse i 3 måneder efter leveringen. For dele, der afhjælpes under garanti, udgør garantiperioden 3 måneder fra afslutning af afhjælpningen, dog maksimalt 12 måneder fra oprindelig levering.
- 9.2 Undtagelser. Virksomhedens garanti omfatter ikke fejl eller mangler, der skyldes: (i) almindelig slitage, (ii) brug i strid med Virksomhedens instruktioner eller almindelig

praksis eller til ikke-aftalte formål, (iii) afhjælpning eller ændring udført af andre end Virksomheden, eller (iv) andre forhold, som Virksomheden er uden ansvar for.

- 9.3 Meddelelse. Hvis kunden opdager en fejl eller mangel i garantiperioden, som kunden ønsker at påberåbe sig, skal den straks meddeles skriftligt til Virksomheden. Hvis en fejl eller mangel, som kunden opdager eller burde have opdaget, ikke straks meddeles skriftligt til Virksomheden, kan den ikke senere gøres gældende. Kunden skal give Virksomheden de oplysninger om en meddelt fejl eller mangel, som Virksomheden beder om.
- 9.4 Undersøgelse. Inden rimelig tid efter at Virksomheden har modtaget meddelelse fra kunden om en fejl eller mangel og undersøgt kravet, meddeler Virksomheden kunden, om fejlen eller manglen er omfattet af garanti.
- 9.5 Afhjælpning. Inden rimelig tid efter at Virksomheden har afgivet meddelelse til kunden efter pkt. 9.4 om, at en fejl eller mangel er omfattet af garanti, afhjælper Virksomheden fejlen eller manglen.
- 9.6 Ophævelse. Hvis Virksomheden undlader at afhjælpe en fejl eller mangel omfattet af garanti inden rimelig tid efter, at Virksomheden har givet meddelelse til kunden efter pkt. 9.4, af årsager, som kunden er uden ansvar for, og fejlen eller manglen ikke er afhjulpet inden en rimelig frist på mindst [antal] dage, kan kunden ophæve den eller de ordrer, der er berørt af fejlen eller manglen, uden varsel ved skriftlig meddelelse til Virksomheden. Kunden har ikke andre rettigheder i anledning af fejl eller mangler ved serviceydelser end dem, der udtrykkeligt fremgår af pkt. 9.

10. Ansvar

- 10.1 Ansvar. Hver part er ansvarlig for egne handlinger og undladelser efter gældende ret med de begrænsninger, der følger af Aftalegrundlaget.
- 10.2 Ansvarsbegrænsning. Uanset eventuelle modstående vilkår i Aftalegrundlaget kan Virksomhedens ansvar over for kunden ikke pr. kalenderår samlet overstige [tal] % af det salg af serviceydelser, som Virksomheden netto har faktureret til kunden i det umiddelbart foregående kalenderår. Ansvarsbegrænsningen gælder ikke, hvis Virksomheden har handlet forsætligt eller groft uagtsomt.
- 10.3 Indirekte tab. Uanset eventuelle modstående vilkår i Aftalegrundlaget er Virksomheden 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.

10.4 Force majeure. Uanset eventuelle modstående vilkår i Aftalegrundlaget er Virksomheden ikke ansvarlig over for kunden for manglende opfyldelse af forpligtelser, som kan henhøres til force majeure. Ansvarsfriheden består, så længe force majeure består. Som force majeure anses forhold, der er uden for Virksomhedens kontrol, og som Virksomheden ikke burde have forudset ved aftalens indgåelse. Eksempler på force majeure er usædvanlige naturforhold, krig, terror, brand, oversvømmelse, hærværk og arbejdsstridigheder.

11. Immaterielle rettigheder

11.1 Ejendomsret. Den fulde ejendomsret til alle immaterielle rettigheder, der opstår i forbindelse med Virksomhedens udførelse af serviceydelser, herunder patenter, design, varemærker og ophavsrettigheder, tilhører Virksomheden.

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

11.3 Krænkelse. Virksomheden er ikke ansvarlig for leverede serviceydelsers krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder, medmindre krænkelsen er forsætlig. I det omfang Virksomheden måtte blive mødt med påstand om leverede serviceydelsers krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder, skal kunden skadesløsholde Virksomheden, medmindre krænkelsen er forsætlig.

12. Fortrolighed

12.1 Videregivelse og brug. Kunden må ikke viderebringe eller bruge eller sætte andre i stand til at bruge Virksomhedens erhvervshemmeligheder eller andre oplysninger uanset art, som ikke er offentligt tilgængelige.

12.2 Beskyttelse. Kunden må ikke på utilbørlig måde skaffe sig eller forsøge at skaffe sig kendskab til eller rådighed over Virksomhedens fortrolige oplysninger som beskrevet i pkt. 0. Kunden skal omgås og opbevare oplysningerne forsvarligt for at undgå, at de utilsigtet kommer til andres kundskab.

12.3 Varighed. Parternes forpligtelser efter pkt. 0-12.1 gælder under parternes samarbejde og uden tidsbegrænsning efter samarbejdets ophør uanset årsagen til ophøret.

13. Behandling af personhenførbare oplysninger

13.1 Behandling. Virksomheden behandler personoplysninger under behørig iagttagelse af databeskyttelsesforordningen og -loven. Oplysninger om Kundens navn, adresse, e-

mail, telefonnummer, mv. benyttes alene i forbindelse med Kundens bestilling, kommunikation og [andet specifikt formål].

13.2 Den registreredes rettigheder. Virksomheden efterlever den registreredes rettigheder (bl.a. ret til indsigt, berigtigelse, sletning, begrænsning af behandling, indsigelse, dataportabilitet, klage og ret til ikke at være genstand for en afgørelse, der alene er baseret på automatisk behandling, herunder profilering).

13.3 Opbevaring og videregivelse. Virksomheden opbevarer oplysningerne så længe, det er nødvendigt for det formål, hvortil oplysningerne behandles. Virksomheden hverken videregiver, sælger eller på anden måde overdrager oplysninger til tredjemand, medmindre Kunden har givet accept til dette.

13.4 Kontakt. Ønsker Kunden oplysninger om, hvilke data der bliver behandlet, at få data slettet eller korrigeret, kan Kunden kontakte [virksomhedens kontaktoplysninger, evt. kontaktperson].

14. Gældende lov og værneting

14.1 Gældende lov. Parternes samarbejde er i alle henseender underlagt dansk ret.

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

1. Pris og betaling

Punkt 4.1: Du bør skrive i Betingelserne, hvad prisen for dine serviceydelser er. Aftales prisen fx separat, eller følger prisen den prisliste, der til enhver tid gælder? Du bør også skrive, hvis der er noget, der ikke er inkluderet i prisen, som fx moms og særlig software.

Punkt 4.2-4.3: Hvis du har udgifter til kørsel, ophold, logi m.v. i forbindelse med udførelsen af serviceydelser for en kunde, bør du skrive i Betingelserne, om kunden skal betale herfor og i givet fald hvor meget.

Punkt 4.4: Du bør skrive i Betingelserne, hvad betalingsbetingelserne er for de fakturaer, du udsender. Betalingsbetingelserne kan være fx "kontant ved levering", "30 dage fra fakturadato" eller "løbende måned 30 dage fra fakturadato". Du kan også aftale med dine kunder, at prisen for en serviceydelse betales i rater, i takt med at du udfører serviceydelsen.

2. Forsinket betaling

Punkt 5.1: Det er en god idé at skrive i Betingelserne, hvad dine kunder skal betale i rente, hvis en faktura ikke betales rettidigt. Punkt 5.1 går ud fra, at kunderne skal betale rente af

det forfaldne beløb på 1 % pr. måned. Hvis du ikke skriver noget om renter ved forsinket betaling i Betingelserne, vil rentelovens regler gælde.

Punkt 5.2: Du bør skrive i Betingelserne, hvad konsekvenser kundens manglende betaling af fakturaer kan have ud over betaling af rente. Fx kan du skrive, at du kan ophæve aftalen om salg af de serviceydelser, der er omfattet af forsinkelsen, og ophæve eller ændre betalingsbetingelserne for eventuelle andre aftaler om salg af serviceydelser, som endnu ikke er leveret. Det kan være uheldigt for dig at skulle levere yderligere serviceydelser på kredit til en kunde, der ikke betaler sine regninger.

3. Tilbud, ordrer og ordrebekræftelser

Punkt 6.1: Hvis du vil undgå usikkerhed om, hvor længe de tilbud, du afgiver til dine kunder, er gældende, bør du skrive i Betingelserne, hvad fristen for accept af tilbuddene er. Det kan være vigtigt med en acceptfrist fx i tilfælde, hvor du vil gardere dig mod prisstigninger fra dine egne underleverandører.

Punkt 6.2: Hvis du vil sikre dig, at dine kunders ordrer indeholder bestemte oplysninger, som du skal bruge i ordrebehandlingen, bør du skrive det i Betingelserne. Hvis det er vigtigt for dig at modtage ordrer i et bestemt format, fx som PDF-fil eller almindeligt brev, bør du også skrive det i Betingelserne.

Punkt 6.3: Det er en god idé at skrive i Betingelserne, at du kun er bundet af ordrebekræftelser og -afslag, der er afgivet skriftligt. Det minimerer risikoen for, at du indgår eller afslår en aftale om salg af serviceydelser m.v. i en situation, hvor du måske ikke ønsker at gøre det.

Punkt 6.4: Nogle kunder kan have et ønske eller en forventning om, at de kan ændre en ordre, efter at de har afgivet den til dig. Du bør skrive i Betingelserne, om dine kunder kan ændre de ordrer, de afgiver, og i givet fald på hvilke vilkår.

Punkt 6.5: Nogle gange sker det i praksis, at din ordrebekræftelse afviger fra kundens ordre, fx med hensyn til leveringstid. Hvis det sker, kan der opstå tvivl om, om det er din ordrebekræftelse, der gælder, eller kundens ordre. For at undgå tvivl bør du skrive i Betingelserne, hvad der gælder ved uoverensstemmende vilkår.

4. Levering

Punkt 7.1: Du bør skrive i Betingelserne, hvornår du leverer serviceydelser til dine kunder, så det er klart for kunden, hvornår levering kan forventes.

Punkt 7.2: Det er en god idé at skrive i Betingelserne, at dine kunder skal undersøge de serviceydelser, de modtager fra dig, straks ved leveringen. Det minimerer risikoen for, at du

senere bliver mødt med krav om afhjælpning af fejl eller mangler, som kunne have været eller burde have været opdaget ved leveringen.

5. Forsinket levering

Punkt 8.1: Det er en god idé at skrive i Betingelserne, hvad der rent praktisk sker, hvis leveringen af serviceydelser bliver forsinket. Det vil som regel være et punkt af en vis interesse for dine kunder.

Punkt 8.2: Dine kunder vil også være interesseret i at vide, hvilke rettigheder de har, hvis leveringen af serviceydelser bliver forsinket. Kan de ophæve købet? Kan de kræve erstatning for tab, som de måtte lide som følge af forsinkelsen?

6. Garanti

Punkt 9.1: Det bør fremgå af Betingelserne, hvis du ønsker at give garanti mod fejl og mangler i serviceydelser, og hvad vilkårene for garantien er. Du bør skrive, hvad det er for typer af fejl og mangler du er ansvarlig for, og hvor lang garantiperioden er.

Punkt 9.2: Hvis der er bestemte situationer, hvor du ikke vil være ansvarlig for en fejl eller mangel, bør du skrive det udtrykkeligt i Betingelserne. Fx bør du gøre det klart, at du ikke er ansvarlig for en fejl eller mangel, hvis den er opstået, fordi kunden har brugt en serviceydelse forkert, men der kan også være andre forhold, der er relevante at nævne, for lige netop din serviceydelse.

Punkt 9.3: Hvis en kunde opdager en fejl eller mangel, som er omfattet af den garanti, du har afgivet, bør du skrive i Betingelserne, at kunden skal give dig besked straks. Hvis kunden venter flere måneder med at give dig besked, kan det fx forværre fejlen eller manglen.

Punkt 9.4: Du bør skrive i Betingelserne, hvad der rent praktisk sker, når du har modtaget besked om en fejl eller mangel, og hvornår du giver dine kunder besked om, hvorvidt du mener, at en fejl eller mangel er omfattet af den garanti, du har afgivet, eller ej. Så får I afstemt forventninger.

Punkt 9.5: Det bør fremgå af Betingelserne, hvornår du afhjælper fejl og mangler, der er omfattet af den garanti, du har afgivet, og hvordan du afhjælper fejl og mangler, der er omfattet af garanti.

Punkt 9.6: Du bør skrive i Betingelserne, hvad kundens rettigheder er, hvis du ikke afhjælper en fejl eller mangel, som du er forpligtet til at afhjælpe, som lovet. Betingelserne foreslår, at kunden kan ophæve den eller de ordrer, som fejlen eller manglen vedrører, men du kan også overveje, om kunden eventuelt skal have krav på en maksimeret erstatning for et eventuelt direkte tab, som kunden har lidt ved din forsømmelse.

7. Ansvar

Punkt 10.1: Dette punkt gengiver blot, hvad der i øvrigt gælder efter dansk ret: At du og dine kunder hver især er ansvarlige for tab og skade, som jeres handlinger og undladelser måtte forvolde.

Punkt 10.2: Det er en god idé, at du begrænser det ansvar, du kan ifalde over for en kunde. Begrænsningen kan som her udtrykkes i forhold til det køb, kunden har foretaget hos dig, men den kan fx også udtrykkes som et bestemt beløb.

Punkt 10.3: Du bør skrive i Betingelserne, at du ikke er ansvarlig for det, vi kalder indirekte tab. Hvad der er et indirekte tab vil afhænge af den konkrete situation, men eksempler på tab, der ikke sjældent kan betegnes som indirekte, er tab af produktion, fortjeneste, tid og goodwill. Hvis der er bestemte typer af tab, du vil fraskrive dig ansvaret for, bør du skrive det i Betingelserne.

Punkt 10.4: Det er en god idé at skrive i Betingelserne, at du ikke er ansvarlig, hvis der indtræder forhold af helt ekstraordinær karakter, som du er uden indflydelse på. Det er det, vi traditionelt kalder "force majeure". Hvis der er særlige forhold, som du mener er uden for din indflydelse, og som du mener skal fritage dig for ansvar, bør du nævne dem udtrykkeligt i Betingelserne.

8. Immaterielle rettigheder

Punkt 11.1: Det er en god idé at skrive i Betingelserne, hvem der har ejendomsretten til de patenter, design, varemærker m.v., der måtte opstå i forbindelse med, at du udfører serviceydelser for dine kunder. Betingelserne går ud fra, at det er dig, der har ejendomsretten, men det kan også aftales, at ejendomsretten tilhører kunden. I så fald skal du være varsom med, hvordan du formulerer punkt 11.1, da det er vigtigt, at du ikke giver kunden flere rettigheder end højst nødvendigt.

Punkt 11.2: Hvis du har ejendomsretten til de immaterielle rettigheder, der måtte opstå i forbindelse med, at du udfører serviceydelser for dine kunder, bør du skrive i Betingelserne, at kunden har en licens til at bruge de immaterielle rettigheder inden for sit sædvanlige forretningsområde eller det afgrænsede område, I konkret aftaler.

Punkt 11.2: Hvis det viser sig, at en serviceydelse, som du har leveret til en kunde, krænker fx en tredjeparts patent, kan det blive en meget dyr affære for dig. Du bør derfor klart skrive i Betingelserne, at du ikke har noget ansvar for krænkelse af tredjeparts rettigheder.

9. Fortrolighed

Punkt 12.1-12.4: Hvis du udleverer fortrolige oplysninger til dine kunder, bør du skrive i Betingelserne, hvilke forpligtelser kunderne har med hensyn til videregivelse og brug af oplysninger, og hvor lang tid forpligtelserne varer. Hvis I ikke aftaler noget, gælder [markedsføringslovens](#) § 23, stk. 2.

10. Behandling af personhenførbare oplysninger

Punkt 13.1: Du bør forholde dig til, hvilke saglige formål oplysningerne indsamles til og kort uddybe dette for den registrerede, således at den registrerede kan forudse, hvilke oplysninger der bliver behandlet samt hvad de kan blive brugt til.

Punkt 13.4: Endvidere anbefales det, at du opgiver kontaktoplysninger, hvortil persondataretlige forespørgsler skal sendes. Kontaktoplysningerne kan enten være til en navngiven person eller til en af virksomheden oprettet funktionskasse. Har din virksomhed en privatlivspolitik på sin hjemmeside, kan der med fordel henvises til denne.

Andet: Der henvises til Datatilsynets hjemmeside, www.datatilsynet.dk, hvor der findes både danske og internationale vejledninger i reglerne om databeskyttelse. Her findes der ligeledes skabeloner, som du kan tage udgangspunkt i.

Databehandleraftale: Såfremt Kunden skal behandle personoplysninger på vegne af Virksomheden, skal der indgås en databehandleraftale i medfør af databeskyttelsesforordningens artikel 28. På Datatilsynets hjemmeside finder du en vejledning om dataansvarlige og databehandlere samt en skabelon til en databehandleraftale.

11. Andre vilkår

Punkt 13.1: Du bør skrive i Betingelserne, at det er dansk ret, der gælder for dit samarbejde med dine kunder.

Punkt 13.2: Du bør skrive i Betingelserne, hvordan eventuel uenighed mellem dig og dine kunder skal afgøres. Hvis du ønsker, at uenighed skal afgøres ved voldgift, skal du skrive det i Betingelserne. Ellers vil uenighed blive afgjort af domstolene.