Standard Betingelser pr. 1. Maj 2014

1. Aftalens omfang
Disse standard betingelser er gældende for alle Web-online's (herefter kaldet WO) udviklingsopgaver og abonnementstyper i form af drifts- og hosting aftaler til hjemmesider, mobilsites, webshops og portaler. Kunden vil ved bestilling modtage yderligere specifikation af aftalen, hvis kundens behov ikke er indeholdt i standard aftalen. Dette gøres i form af tillæg til standard aftalen.

2. Parterne
Parterne i denne aftale er kunden og WO. Er kunden en juridisk person/virksomhed, skal kunden ved aftaleindgåelsen give WO oplysning om virksomhedens navn, CVR, adresse, telefonnummer, kontaktperson og selskabsform. Kunden må ikke, uden skriftlig tilladelse fra WO, lade abonnementer overtage eller på anden måde lade andre disponere over driftsaftalen.
Abonnementet må således ikke anvendes til formidling af indhold eller tjenester for andre end kunden eller dennes virksomhed. WO tillader ikke overdragelse af driftsaftalen eller tilhørende tillægsydelser til tredjemand.

3. Indgåelse og oprettelse
Kunden kan ved telefonisk, elektronisk, personlig eller skriftlig henvendelse til WO, anmode om oprettelse af hosting abonnement. Kunden har pligt til ved aftaleindgåelsen at oplyse korrekt firmanavn, navn, adresse, e-mail og telefonnummer, som herefter ligger til grund for aftaleforholdene. Ved ændringer af disse forhold skal kunden straks give WO meddelelse herom. Kunden skal ved aftaleindgåelsen give WO oplysning om adresse samt eventuelle særskilte adresser, hvortil betalingsopkrævning og/eller meddelelser vedrørende abonnementet skal sendes.
WO forbeholder sig ret til, til enhver tid, at afvise en kunde, der er registreret som dårlig betaler i et kreditvurderingsinstitut, eller for WO's andre relevante registre.

4. Fortrolighed
Oplysninger udleveret til kunden i forbindelse med aftalen, er fortrolige, bør opbevares et sikkert sted, og må ikke videregives til tredjepart. Bortkommer disse oplysninger, kan kunden kontakte WO, hvorefter WO mod et gebyr vil fremsende oplysningerne på ny. Kunden bærer selv ansvaret ved eventuelt misbrug af disse oplysninger. Kunden hæfter for alt forbrug på abonnementet. I tilfælde af tredjemands misbrug af kundens abon- nement, påhviler det kunden at dokumentere dette. Ved mistanke om misbrug skal kunden straks underrette WO.
Materiale til og fra kundens elektroniske postkasse er fortroligt. WO er ikke berettiget til at læse eller på anden måde videregive information til tredjemand omkring aktiviteter i relation til kundens abonnement. WO videregiver alene information, når dette kan kræves med henvisning til gyldig lovhjemmel af f.eks. myndigheder, domstole eller i tilfælde af lovovertrædelser.

5. Afhjælpning og support
Alle abonnenter har ret til almindelig brugersupport. Support ydes med henblik på teknisk assistance, men uden ansvar for løsning af tekniske problemer.
WO er ligeledes ikke ansvarlig for eventuelle tab af data i forbindelse med support.
Kunden frigøres ikke for betaling i fald det ikke lykkes WO at afhjælpe kundens tekniske problemer.
Fejl på driftsmidler ejet af WO eller hostingpartner søges afhjulpet hurtigst muligt, udenfor normal arbejdstid kan reaktionstiden inden fejlretning påbegyndes forventes at være længere, idet der skelnes på om fejl sker aften, nat eller tidlig morgen.
Opkald til support i udvidet support tid kan kun ske, når kunden tegner et abonnement hertil. Kunder der ønsker at tegne abonnement på 16-08- Service eller kundespecifikke service aftaler, kan få nærmere oplysning heromkring ved henvendelse til WO.
Der kan opkræves gebyr for support, når fejlen skyldes udstyr eller installationer, der ikke er WO eller dennes hostingpartners ejendom. Der gives telefonisk support til kundens CMS, herunder Joomla™, VirtueMart™ eller Magento™.

6. Priser og betaling
WO opkræver de til enhver tid gældende priser for abonnement for den valgte abonnementstype. Første betaling af hosting sker pr. påbegyndt måned og året ud svarende til den gældende månedlige abonnementspris, herefter sker betalingen for et år forud pr. den næste 1. januar. Herudover kan WO opkræve betaling for særlige tillægsydelser, engangsydelser, gebyrer og services bestilt af kunden.
Oplysninger om de til enhver tid gældende priser og gebyrer kan indhentes ved henvendelse til WO. Eventuelle abonnementsafgifter, ydelser og services opkræves forud for periodens begyndelse og udsendes første gang ved igangsættelse af denne som typisk er kort efter ordrebekræftelsens indgåelse. Periodens længde afhænger af den valgte abonnementstype, ydelse eller service og vil fremgå af de specifikke abonnementsbetingelser. Ved forsinket betaling er WO berettiget til at opkræve morarenter i henhold til rentelovens til en hver tid gældende bestemmelser herom, fra betalingsfristens udløb indtil det tidspunkt, hvor der sker betaling.
WO er berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve, ved afbestilling o.l. I tilfælde af manglende betaling er WO berettiget til at afbryde kundens forbindelse til ydelser og services.
Afbrydes abonnementet pga. manglende betaling, refunderes den tabte abonnementsperiode ikke, og WO er berettiget til at opkræve et gebyr for at genetablere kundens abonnement. WO's betalingsbetingelser er 8 dage netto kontant, medmindre andet er særskilt aftalt.
WO's gældende timepris er pt. kr. 800,- ekskl. moms.

7. Generelt vedrørende WO's infrastruktur
WO gør aktivt brug af metoder til bekæmpelse af SPAM og andet misbrug af internettet. Kunder der misbruger WO's eller egne e-mail systemer til

afsendelse af SPAM kan opkræves for de omkostninger dette måtte påføre WO.
WO er berettiget til at træffe de nødvendige forholdsregler i forbindelse med sikring af driften af WO's netværk. Dette kan omfatte - men er ikke begrænset til – spærring af trafik, der skønnes at kompromittere sikkerheden i WO's netværk. Det påhviler kunden selv at kontrollere, at al materiale som placeres på WO's servere overholder gældende dansk og international lovgivning om ophavsret og derved ikke krænker tredjemands rettigheder.
WO påtager sig ikke - og har ikke mulighed for - at kontrollere kundens benyttelse af de ressourcer, der stilles til kundens rådighed. Kunden påtager sig følgelig ethvert ansvar for alle informationer, som kunden gør tilgængelige ved anvendelsen af services og servere, der stilles til rådighed af WO.
Kundens gøren og laden på internettet påhviler alene kunden. WO kan ikke drages til ansvar for opståede problemer med hardware og software i forbindelse med brug af Internettet.
WO's hostingpartner bestræber 100 % drifts oppe tid, dog kan WO ikke holdes ansvarlig for evt. nede tid.
Fejl, som opstår på grund af Force Majeure hændelser, kundens forhold eller handlinger/ undladelser begået af tredje part hos kunden eller som følge af kundens forhold, eller på grund af planlagt vedligeholdelse, kompenseres ikke.
WO forbeholder sig endvidere ret til et antal planlagt vedligeholdelse i løbet af et år, typisk i forbindelse med opgraderinger, flytning af udstyr eller andet som kan medføre manglende tilgængelighed. Disse vedligeholdelsestidspunkter vil normalt udføres i tidsrummet 24-06, men kan forekomme i almindelig kontortid hvis sikkerheden for netværket eller en server i almindelighed skønnes at kunne kompromitteres.

7a. Materialehåndtering
Det påhviler WO at opbevare udleveret materiale fortroligt, og såfremt kunden ønsker materiale returneret har WO pligt til at opbevare materialet sikkert og tilbagelevere dette efter afslutning af projekter.
Hvis ikke andet er aftalt, påhviler det kunden at levere materiale til udvikling af hjemmesider etc. i form af tekst, billeder, oplysninger om henvisningslinks etc.
Lovet leveringstid regnes fra den dato AL materiale er modtaget fra kunden til første præsentation af siden, og evt. forsinkelser grundet 3. part lægges til leveringstiden. Såfremt forsinkelse sker som følge af dette, vil WO delfakturere typisk med 50 % af indgået ordrebeløb.
Såfremt WO skal stå for fotografering vil dette foregå efter gældende timepriser, det samme gælder hvis WO skal fremfinde billeder fra eks. ColourBox eller lignende billeddatabaser. Det påhviler alene kunden, at billedmateriale er fri og ubehæftet for ophavsret, og WO kan forlange disse billeder fjernet fra hjemmesider etc., såfremt der skabes tvivl herom. Kræves der videre billedehåndtering i form af ændring i størrelse, filtype, opgave til frilægning eller transparent baggrund etc. vil blive afregnet efter forbrugt tid pr. påbegyndt time til gældende timepris.

7b. Søgeordsoptimering - SEO
Til hjemmesider som er bestilt med SEO eller en Google tjeneste til optimering overfor eks. Google, sikrer WO at alle de vigtigste parametre udføres i udviklingen af hjemmesider.
WO bestræber sig på at hjemmesiden opnår en topplacering, men kan ikke garantere dette, da det udelukkende er de enkelte søgemaskiner såsom eks. Google der er ansvarlige herfor. Da søgetjenester, herunder Google, er 3. parts leverandører, fraskriver WO sig ethvert ansvar for drift, sikkerhed og performance til disse tjenester.

7c. Projektledelse
Til ethvert udviklingsprojekt af eks. hjemmesider, anløber der tidsforbrug til eks. møder, korrekturer, intern kommunikation, mailkorrespondance og lign. Hvis der ikke er aftalt en fastpris til projektledelse, vil denne håndtering ske til gældende timepris pr. påbegyndt time. Rapport over anløbende timer udleveres på forlangende via e-mail.

7d. Ordrebekræftelse
Hvis en ordrebekræftelse er opgivet som en overslagspris, må det påregnes at prisen kan variere +/- 25 %, da et sådan projekt er baseret på forventningerne til det anslåede timeforbrug projektet vil andrage. Hvor overslag er angivet vil afregning ske med udgangen af hver måned i projektforløbet.

7e. Designrettighed
Al design layout udarbejdet af WO, indehaves og er beskyttet af ophavsretsloven. Kunden har den fulde ophavsret så snart der er betalt for ydelsen.

7f. 3. parts aftaler (Moduler, gateways etc.)
I forbindelse med etablering af løsninger fra samarbejdsparter til eks. betalingsløsning (Kvanto, QuickPay eller PayPal), vil der såfremt en fejl opstår som følge af opdateringer eller ændringer fra disse, ske en afregning fra WO. Anløbet tidsforbrug til support af denne art, vil blive afregnet efter gældende timepris.

8. Erstatningsansvar
WO er ikke erstatningsansvarlig for tab opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller nedbrud i de af kunden erhvervede abonnementer, ydelser og services, eller tab som følge af andre forhold hos WO eller hos tredje part. Dette gælder, uanset om tabet skyldes systemnedbrud eller andre forhold hos WO eller tredjepart.
WO er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, såsom tabt avance, driftstab, produktionstab, tab som følge af at kundens produkt, ydelse eller service ikke kan benyttes som forudsat, tab der følger af, at en aftale med tredjemand misligholdes eller bortfalder, immaterielle krænkelser o.l. opstået som følge af brug af information fundet på Internettet.
WO er ikke erstatningsansvarlig, hvis kunden benytter tekniker-assistance eller anden form for support fra tredjemand.

WO påtager sig ej heller ansvar for tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer.
Ved midlertidig afbrydelse eller lukning af abonnement, som følge af brud på aftale indgået mellem kunden og WO, erhverver kunden ikke noget krav imod WO.
Det påhviler den enkelte kunde at have sikkerhedskopi af al materiale på kundens hjemmeside. Så medmindre der er indgået særlig aftale med WO om en backup/restore løsning, er WO derfor ikke ansvarlig for tab af data m.m. i forbindelse med kundens brug af abonnementsaftalen og hertil knyttede ydelser. Særskilt aftale om backup med garanti for genskabelse indenfor nærmere aftalt tid og sted kan indgås særskilt.

9. Force majeure
WO er ikke forpligtet til at betale erstatning, jf. punkt 8, såfremt den manglende adgang til kundens produkt, ydelse eller service, skyldes forhold uden for WO's kontrol. Dette være sig, men er ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelse, ildebrand, krig, strejke, lockout og strømafbrydelser, herunder også strejke og lockout blandt WO's egne medarbejdere, samt overbelastning af nettet, fejl i andres netværk og systemnedbrud.

10. Opsigelse
Opsigelsen af aftalen kan ske med 1 måneds varsel fra kundens side. Kundens aftale faktureres automatisk for året forud ved ordrebekræftelsen, og afhængig af tidspunktet for ophør, vil der blive afregnet for resten af året frem til og med den måned på året hvor aftalen blev indgået. Kundens abonnement fornyes automatisk indtil det opsiges i overensstemmelse med ovennævnte opsigelsesregler.
WO kan opsige abonnementet med 30 dages varsel til en abonnementsperiodes udløb, medmindre det drejer sig om misligholdelse jf. afsnit 11. Forudbetalt abonnement refunderes ikke, såfremt abonnementet opsiges inden abonnementsperiodens udløb. Kunden hæfter således for eventuelle tilgodehavender WO måtte have, samt for eventuelle betalinger, såfremt en ny abonnementsperiode er påbegyndt.
Opsigelse fra kundens side skal ske **skriftligt** til WO.
Ved abonnementets udløb efter lukning er WO berettiget til, straks og uden yderligere varsel, at slette eventuelle hjemmesider og e-mail adresser. Kundens data fra evt. hjemmesider og e-mail adresser m.v. slettes i WO's systemer senest 30 dage efter abonnementets ophør.
En eventuelt genåbning af et lukket abonnement kræver fremsendelse af nyt password og et gebyr for det ekstra arbejde der pålægges WO i denne forbindelse.

11. Misligholdelse
Misligholder kunden sit abonnement er WO berettiget til at afbryde eller lukke dette med øjeblikkelig virkning uden forudgående varsel. Et eller flere af de følgende punkter kan være en væsentlig misligholdelse:
Ukorrekte eller manglende kundeoplysninger, f.eks. i forbindelse med adresseændringer.
Manglende betaling. WO forbeholder sig ret til at lukke for adgangen til servere /services hvis betalingen ikke er modtaget trods udsendelse af kontoudtog, rykkere, renter eller på anden vis har gjort kunden opmærksom på at betaling ikke er registreret.
Alle former for afsendelse og distribution af SPAM fra eller via kunden, spredning af virus, forsøg på ulovlig indtrængen i netværk eller udførelse af Denial of Service-angreb. Dette omfatter - men er ikke begrænset til - portscans, mail- bombing, brug af programmer som Back Office, Netbus o.l. Overtrædelse af disse regler kan, hvis det skønnes nødvendigt, ligeledes medføre politianmeldelse. Hjemmesider, der indeholder racistiske budskaber, pornografi eller budskaber, som skønnes at have til hensigt at nedgøre minoritetsgrupper m.m. Hjemmesider og e-mail, der krænker tredjemands rettigheder.
Videresalg, udleje, udlån, overdragelse m.m. af abonnementet til tredjemand. Netværksdeling med andre juridiske enheder, med mindre andet er skriftligt aftalt med WO.
I tilfælde af afbrydelse - som følge af kundens misligholdelse - vil WO underrette kunden om årsagen til afbrydelsen. WO kan efter et konkret skøn tillade eventuel genåbning. Afbrydelse som følge af misligholdelse berettiger ikke kunden til afslag i abonnementsbetalingen. Tidsforbrug som anløber i projekter til udvikling af hjemmesider etc., vil såfremt afbrydelsen skyldes kundens valg af venteposition eller ophævelse af samarbejdet, uanset årsag, ikke blive krediteret. Samtidig vil det forbrugte antal timer blive opgjort på ophørstidspunktet og opgørelsen afsendes via mail. Såfremt afbrydelsen er i form af venteposition, vil der ske en delfakturering på 50 %, og øvrige 50 % vil blive faktureret senest 90 dage efter, såfremt projektet fortsat er i venteposition.

12. Ændring af abonnementsbetingelser og priser
WO kan til enhver tid ændre priser, abonnements-betingelser og produktudbud. Dette kan ske ved annoncering på www.web-online.dk, eller ved udsendelse af e-mail eller brev. Ved udsendelse af e-mail benytter WO kundens standard e-mail-adresse iflg. pkt.3.
Kunden kan uanset uopsigelighedsperioden opsige abonnementet med et varsel på 10 arbejdsdage i forbindelse med væsentlige ændringer af abonne-mentsvilkår, priser m.v.
Såfremt ændringerne er begunstigende for kunden, herunder reducering af priser, lancering af nye produkter m.v. kan ændringerne meddeles og gennemføres uden varsel. Det er ved en samlet vurdering udelukkende et krav, at den samlede prisændring reducerer kundens omkostninger, selvom regulering af delområder isoleret betragtet kan repræsentere prisforhøjelser. Kunden har ansvaret for, til enhver tid, at holde sig underrettet om WO's gældende priser, abonnementsbetingelser m.v.

13. Tvister og klageprocedure I tilfælde af tvist mellem kunden og WO, kan kunden

klage skriftligt til WO. WO vil herefter hurtigst muligt og senest 30 dage efter klagens indgivelse behandle klagen og træffe en afgørelse.

14. Backup & Restore / genskabelse af data Der tages ikke backup af kundens data, herunder e-mail data og database data med mindre andet er aftalt særkilt.
Restore af data grundet alt andet end genetablering af en server udføres mod beregning til gældende timepris.
Restore af databaser er som udgangspunkt dyrere (dobbelt timepris) end restore af almindelige filer, såsom htm, php, asp etc.
WO kan i det konkrete tilfælde komme med en pris, der varierer afhængig af omfang.
Der kan tegnes særskilte backup og-/eller restore aftaler hvis grundydelsen ikke dækker behovet for dette.
Separat tilbud fremsendes på opfordring fra kunden.

15. Filudveksling
Ved aftale om deling og udveksling af filer på eksempelvis Dropbox, er WO ikke ansvarlig for eventuelle tab af data og der tages ikke backup. Der henvises i øvrigt til 3. parts (eks. Dropbox) gældende betingelser.

16. Ikrafttræden
Disse standardbetingelser er gældende fra den 1. maj 2014.