

1. Anvendelse og gyldighed

Disse salg og leveringsvilkår gælder for alt samarbejde, leverancer, tjenesteydelser og produkter leveret af Zendata ApS til Kunden og er til enhver tid tilgængelige på Zendatas hjemmeside. (<https://zendata.dk>)

2. Kommunikation

- 2.1 Al kommunikation med bindende vilkår mellem ZENDATA og Kunden kan ske via e-mail medmindre andet udtrykkeligt er anført i disse vilkår.
- 2.2 ZENDATA kan med frigørende virkning sende påkrav og andre bindende meddelelser til en e-mail tilhørende Kunden, herunder til en generel e-mail som info@, salg@ etc.
- 2.3 Kunden skal anvende oplyste e-mails til al kommunikation til ZENDATA.

3. Tilbud

- 3.1 Alle e-mails fra ZENDATA er at betragte som estimater eller overslag, ellers vil det tydeligt fremgå af e-mailen, at der er tale om et tilbud.
- 3.2 Alle tilbud fra ZENDATA er gældende i 14 dage fra tilbuddets datering. ZENDATA tager dog forbehold for prisændringer.
- 3.3 Kunden kan acceptere et tilbud per e-mail. For nogle typer aftaler og licenser kræver ZENDATA tillige en underskrift på et fysisk dokument før en endelig aftale er indgået.
- 3.4 Hvis Kunden i sin accept henviser til eller vedhæfter egne indkøbsvilkår, så har en sådan henvisning eller vedhæftning ikke nogen betydning, medmindre Kunden på en meget klar og meget tydelig måde ved fremsendelse af accepten, gør ZENDATA opmærksom på, at Kunden alene ønsker at handle med ZENDATA på egne vilkår.
- 3.4.1 Herefter er der først indgået en aftale, når ZENDATA skriftligt har accepteret at ville handle på Kundens indkøbsvilkår.

4. Konsulentbistand

- 4.1 Kunden er gjort opmærksom på og accepterer, at alle henvendelser til ZENDATA vil blive behandlet som anmodning om betalbar bistand, medmindre henvendelse kan henføres til en forudbetalt ydelse.
- 4.1.1 Henvendelser der alene drejer sig om oplysninger om priser eller anmodning om tilbud, der ikke kræver analyser eller anden bistand fra ZENDATAs side, betragtes dog ikke som anmodning om betalbar bistand.
- 4.2 Konsulentbistand ydes til normal timepris inden for tidsrummet 08.30 – 16.30.
- 4.3 Kunden kan som udgangspunkt ikke forvente, at ZENDATA besvarer henvendelser uden for det ovenfor i pkt. 4.2 nævnte tidsrum.
- 4.4 Konsulentbistand der ydes til Kunden på Kundens foranledning uden for ovennævnte tidsrum sker til forhøjet timepris/mod et tillæg, jfr. ZENDATAs til enhver tid gældende prisliste. Dette gælder tillige, hvis Kunden henvender sig uden for ovennævnte tidsrum, og ZENDATA besvarer henvendelsen.
- 4.5 Bistand afregnes i følgende kategorier:
- 1. line support (Telefon/helpdesk)
 - IT-konsulent opgaver (Ad-hoc support on-site, fjernsupport og driftsopgaver)

- Senior IT-konsulent (Servere, infrastruktur, sikkerhed og projektledelse)
- IT-Specialist og IT-Arkitekt

- 4.6 Bistand hos Kunden eller på en af kunden anvist lokalitet afregnes per påbegyndt time. Starttidspunktet for bistanden er, når konsulenten træder ind ad døren og sluttidspunktet er, når konsulenten forlader lokaliteten.
- 4.7 Bistand til opgaver på server systemer og software afregnes per påbegyndt time. Starttidspunkt er, når konsulenten påbegynder opgaven. Sluttidspunktet er, når opgaven er afsluttet.
- 4.8 Bistand via telefon eller helpdesk (1. line support) afregnes per påbegyndt time. Starttidspunkt er, når konsulenten påbegynder opgaven. Sluttidspunktet er, når opgaven er dokumenteret i vores ticketsystem.
- 4.9 Transporttid afregnes per påbegyndt halve time. Kørsel udover 30 minutter tillægges statens km takst. Udlæg til bro, færger, fly etc. refunderer Kunden.
- 4.10 Omkostninger til kopiering, tekstbehandling mv. debiteres K u n d e n som var arbejdet udført af tredjemand.
- 4.11 Det påhviler Kunden at sikre, at kun bemyndigede personer retter henvendelse til ZENDATA med anmodning om bistand. ZENDATA forbeholder sig retten til at fakturere for al bistand, der ydes på baggrund af henvendelser fra Kundens medarbejdere, medmindre andet er skriftligt aftalt.

5. Priser, betaling og tilbud

- 5.1 Alle priser opgivet af ZENDATA er eks. moms, klargøring, installation, idriftsættelse og levering.
- 5.2 Priser på hardware og software, som leveres af tredjemand, er variable, hvorfor Kunden accepterer, at endelig pris først kan fastsættes ved ZENDATAs bestilling af varerne hos tredjemand, således at endelig pris først kendes af Kunden på bestillingstidspunktet. Fraviger prisen fra tilbuddet gøres Kunden opmærksom på dette inden bestilling.
- 5.3 Betaling skal ske NETTO 8 dage efter fakturadato, medmindre andet fremgår af Kundens faktura, eller ZENDATA kræver forudbetaling.
- 5.4 Skal ZENDATA levere produkter indkøbt fra 3. part (hardware/software) vil disse produkter blive faktureret ved levering til Kunden eller ZENDATA. Ved ordrer over DKK 100.000, forbeholder ZENDATA sig ret til at fakturere ved bestilling. Klippekort og serviceaftaler faktureres og betales af Kunden forud inden ibrugtagning.
- 5.6 Kunden skal foretage fuld betaling til ZENDATA også når en levering er udskudt på grund af Kundens forhold.
- 5.7 Produkterne forbliver ZENDATAs ejendom, indtil købesummen er betalt fuldt ud, i den udstrækning et sådant ejendomsforbehold er gyldigt efter gældende lov.
- 5.8 ZENDATAs debitering skal kunne underbygges gennem registrering af tidsforbrug.
- 5.9 Kunden er ikke berettiget til at modregne eller tilbageholde nogen del af købesummen på grund af modfordringer.
- 5.10 ZENDATA beregner sig et rykkergebyr på kr. 100,- ekskl. moms pr. rykker.
- 5.11 Ved forsinket betaling beregner ZENDATA sig en misligholdelsesrente på Nationalbankens udlånsrente + 8 % p.a.

- 5.12 Hvis Kunden har forfaldne ubetalte regninger, er ZENDATA berettigede til at suspendere enhver levering af yderligere produkter og ydelser til Kunden uanset art indtil fuld betaling er sket. ZENDATA er også berettigede til at afbryde forbindelse til al Kundens hosting/website indtil fuld betaling er sket.
- 5.13 Manglende betaling af fakturaer behandles efter inkassolovens regler.
- 5.14 ZENDATA er i tilfælde af manglende eller forsinket betaling berettiget til at hæve indgåede support/serviceaftaler og øvrige aftaler helt eller delvis og kræve erstatning for alle tab.
- 5.15 Manglende ophævelse af aftaler eller manglende suspension skal ikke anses for at udgøre et afkald på at gøre retten hertil gældende på et senere tidspunkt.

6. Installation og opsætning

- 6.1 Forudsat Kunden udtrykkelig har anført i sin bestilling, at Kunden selv ønsker at foretage installation og opsætning af indkøbt hardware og software, så foretager ZENDATA installation og opsætning hos Kunden som konsulentbi-stand.
- 6.2 ZENDATA afgør, om klargøring sker hos Kunden eller hos ZENDATA.
- 6.3 Når Kunden og ZENDATA har aftalt, hvornår installation og opsætning skal ske, skal Kunden eventuelt i samarbejde med ZENDATA påse, at følgende som minimum er klargjort på den aftalte dato:
- 6.3.1 Nødvendig strøm, herunder stærkstrøm med jording, nødvendige strømkabler fremført til arbejdsstationer.
- 6.3.2 Tilstrækkelig internetforbindelse og nødvendig og tilstrækkelig netværkskabling med alle nødvendige netværksudtag og tilstrækkelig kapacitet.
- 6.3.3 Server rum/printerrum eller andet rum/placering der opfylder kravene til placering af it-udstyr, herunder med den nødvendige kølning og støvfrihed opfyldelse af arbejdsmiljøkrav og pladskrav.
- 6.3.4 Simkort og alle nødvendige koder, hvis der skal arbejdes med mobile enheder.
- 6.3.5 Tilstedeværelse af medarbejdere og computere/mobile enheder som er nødvendige for at udføre den bestilte opgave.
- 6.3.6 Alle nødvendige logins til alle interne og eksterne it-systemer
- 6.3.7 Gyldige licensnøgler til alt software der skal installeres/opdateres.
- 6.4 Både Kunden og ZENDATA skal imødekomme rimelige ønsker fra den anden part om erstatning af det på opgaven beskæftigede personale.
- 6.5 ZENDATA er berettiget til at fakturere al mertid som anvendes som følge af Kundens manglende opfyldelse af ovenstående, medmindre Kunden mod særskilt betaling har overladt alle eller nogle af opgaverne til ZENDATA.
- 6.6 Kunden forestår selv bortskaffelse af al emballage fra det leverede hardware/software medmindre kunden ved særskilt betaling har overladt denne opgave til ZENDATA.
- 6.7 Hvis ZENDATA har rådgivet om dimensionering og/eller valg af udstyr og software, og sådanne råd er baseret på Kundens forudgående egne oplysninger om kapacitet, planlagt brug og lign., jfr. Kundens skriftlige kravspecifikation, så har Kunden det fulde ansvar for såvel fuldstændigheden som rigtigheden af de afgivne oplysninger og bærer ansvaret for alle følger af manglende rigtighed/fuldstændighed.
- 6.8 Når installation og opsætning er færdig, skal Kunden selv på betryggende vis opbevare alle licensbeviser, originale datamedier og andet som sætter Kunden i

stand til at reetablere det installerede med mindre det er aftalt, at ZENDATA varetager disse opgaver.

7.

7.1

Abonnementer

- Hvis ZENDATA vælger at sælge ydelser, som erhverves via et abonnement, f.eks. software med en årlig licens og andre produkter med en periodisk betaling, så er Kunden gjort bekendt med og accepterer, at der er indgået en aftale om køb af et abonnement, når der på en faktura fra ZENDATA er anført en periodeangivelse f.eks. pr. 1 år.
- 7.2 Fornylse af abonnementer sker automatisk, hvis Kunden ikke senest 3 måneder før udløb af den på fakturaen anførte periode skriftligt har opsagt abonnementet.
- 7.3 Visse abonnementer optælles periodisk og faktureres ud fra den nye optælling.
- 7.4 ZENDATA kan uden varsel forhøje priserne på abonnementer, der ikke er opsagt, med samme prisforhøjelse, som ZENDATAs leverandører har forhøjet prisen med. Yderligere prisforhøjelser skal gøres kunden bekendt før udløb af en periode.
- 7.5 ZENDATA kan erstatte, opsiges eller forkorte et abonnementsprodukt, hvis kunden gøres bekendt med dette før udløb af en periode.
- 7.6 Vælger Kunden ikke at forlænge et abonnement, eller bliver abonnementet lukket, er Kunden selv ansvarlig for den forringelse af Kundens sikkerhed/driftssituation, som opstår af et abonnement måtte forårsage.
- 7.7 Hvis abonnementet omfatter ret til opbevaring af data/backup af data, er Kunden selv ansvarlig for, at eventuelle data er udlæst, inden abonnementet ophører.
- 7.8 ZENDATA kan lukke for et løbende abonnement, hvis Kunden ikke rettidigt har betalt for abonnementet. Nedlukning fritager ikke Kunden for at betale for abonnementet. Enhver reetablering af et abonnement efter nedlukning vil ske på nye vilkår.

8.

Serviceaftale

- 8.1 Kunden har indgået en serviceaftale med ZENDATA, hvis det af Kundens faktura fremgår, at Kunden har tilkøbt en serviceaftale.
- 8.2 En serviceaftale med ZENDATA omfatter det antal periodiske besøg/online eftersyn, som fremgår af Kundens faktura.
- 8.3 ZENDATA tager initiativ til gennemførelse af servicebesøg og aftaler tidspunktet med Kunden. Serviceaftalens intervaller aftales med Kunden ved serviceaftalens opstart.
- 8.4 Inden hvert servicebesøg/online eftersyn skal Kunden sikre sig, at ZENDATA har fuld adgang til Kundens it-miljø, herunder de computere/mobile enheder, der skal indgå i servicebesøget.
- 8.5 Medmindre Kunden udtrykkeligt anmoder om, at tiden ikke anvendes hertil, vil ZENDATAs konsulent altid ved et servicebesøg i relevant omfang gennemgå:
- 8.5.1 Servere og tilstedeværende computere, herunder for at se om deres software leveret af ZENDATA er tilstrækkeligt opdateret.
- 8.5.2 Kundens backupløsning herunder restore rutiner.
- 8.5.3 Hvorvidt Kundens standard software er opdateret.

- 8.5.4 Systemlog fra Kundens servere.
- 8.5.5 Kundens it-dokumentation.
- 8.6 En serviceaftale hos ZENDATA kan bruges til bl.a. ad hoc support, undervisning, forretningsudvikling gennem IT. Et servicebesøg kan, hvis Kunden ønsker det, afsluttes med en mundtlig anbefaling af, hvad Kunden bør få forbedret eller undersøgt nærmere.
- 8.6.1 Ønsker Kunden yderlige arbejde udført som følge af et servicebesøg, sker dette mod særskilt betaling.
- 8.7 En serviceaftale kan af hver part opsiges med mindst 60 dages skriftligt varsel til udløb af en abonnementsperiode.
- 8.8 Kørsel til og fra aftalens bestemmelsessted er inkluderet i prisen på serviceaftalen. I tilfælde af yderligere kørsel faktureres pr. påbegyndt kvarter efter ZENDATAs gældende prisliste.
- 8.9 Hvis ZENDATA kører forgæves til et aftalt servicebesøg, har ZENDATA ret til at betragte servicebesøget som gennemført.
- 8.10 ZENDATA kan til brug for opfyldelse af serviceaftalen installere hjælpeværktøjer på Kundens computere og mobileenheder, herunder værktøjer der indhenter oplysninger om konfiguration og brug og indberetter disse til ZENDATA.

9. Udviklingsopgaver

- 9.1 Hvis ZENDATA påtager sig en udviklingsopgave, får Kunden kun brugsret til det udviklede; herunder ophavsretten i det omfang ZENDATA kan overdrage rettighederne.
- 9.2 Hvis ZENDATA udarbejder design eller opsætning af websites, får Kunden også de fulde brugsrettigheder, i det omfang ZENDATA kan overdrage rettighederne.
- 9.3 ZENDATA har, uanset ovenstående rettighedsoverdragelse, altid ret til at genanvende det udviklede.

10. Levering – omfang, tid og sted

- 10.1 ZENDATA skal levere det hardware og software, der er bestilt af Kunden på den af kundens godkendte ordrebekræftelse. Hvis Kunden ikke har angivet præcise specifikationer f.eks. med hensyn til fabrikat eller modelnummer har ZENDATA valgfrihed til at vælge fabrikat.
- 10.2 Levering til kunden sker som følgende:
- 10.3 *For hardware:*
- 10.3.1 Hvis hardwaren leveres til ZENDATA, så er levering sket, når ZENDATA har modtaget hardwaren og sikret sig, at den leverede hardware er den korrekte.
- 10.3.2 Hvis hardwaren leveres direkte til Kunden, så er levering sket, når hardwaren sendes til Kunden af ZENDATA eller tredjepart.
- 10.4 *For software:*
- 10.4.1 Levering sker, når installation af softwaren sker på hardware tilhørende Kunden, eller som skal bruges af Kunden.
- 10.5 *Konsulentbistand*
- 10.5.1 Konsulentbistand er leveret, når Kunden har haft adgang til at gøre sig bekendt med resultatet (hvis et sådant er aftalt), eller når konsulentbistanden er afsluttet.

- 10.6 ZENDATA er berettiget til at udskyde leveringstidspunktet, hvis ZENDATAs underleverandører udskyder deres leveringstidspunkt. ZENDATA bestræber sig altid på at levere rettidigt.
- 10.7 I tilfælde af forsinkelse kan Kunden ikke opnå erstatning eller hæve købet.
- 10.8 ZENDATA kan opkræve fragt-, leverings- og ekspeditionsgebyrer, herunder gennemfakturere fragt- leverings- og ekspeditionsomkostninger faktureret af tredjemand.

11. Reklamation/fejl

- 11.1 Kunden skal straks og uden ophold reklamere til ZENDATA over fejl. Når Kunden modtager hardware/software, skal Kunden straks og inden udpakning senest næste hverdag efter modtagelsen undersøge hardwaren og/eller softwaren og sikre sig, at det opfylder de specifikationer, der er aftalt med ZENDATA.
- 11.2 Reklamation, der sker senere end 36 timer efter, at Kunden kunne eller burde have opdaget fejlen/forsinkelsen, vil blive afvist. Reklamationer der ikke er gjort gældende inden 3 måneder efter leveringsdato, kan ikke senere gøres gældende.
- 11.3 Har kunden tilkøbt eller fået fabriksgarantier, gælder vilkårene for anmeldelse af krav under garantien som rettidig reklamation.
- 11.4 For opsætning/klargøring gælder, at Kunden senest to hverdage efter modtagelsen af hardwaren, skal komme med en reklamation, hvis Kunden ikke er enig i, at hardwaren er korrekt opsat/klargjort.
- 11.4.1 Kunden er gjort opmærksom på og accepterer, at originalemballagen er en væsentlig del af alle leverancer, og at enhver ombytning mv. af leverede produkter kræver, at Kunden er i besiddelse af en intakt original emballage.
- 11.5 Enhver reklamation skal præcis angive, hvad der er galt med ZENDATAs leverance, og hvad Kunden præcis ønsker, at ZENDATA skal foretage sig.
- 11.6 ZENDATA giver herefter Kunden besked om, hvorvidt reklamationen kan imødekommes. ZENDATA har frit valg mellem at udføre relevering, udbedring eller give Kunden et forholdsmæssigt nedslag i prisen.
- 11.6.1 Relevering/udbedring skal ske inden for rimelig tid, og så hurtigt som det for ZENDATA er praktisk muligt.
- 11.6.2 Varer i brudt emballage returneres ikke.
- 11.6.3 ZENDATA er ved returnering af produkter berettiget til at opkræve et gebyr på 20 % af fakturaværdien, dog mindst kr. 100,-.

12. Tavshedspligt

- 12.1 ZENDATA og Kunden samt deres personale skal iagttage ubetinget tavshed overfor uvedkommende med hensyn til enhver oplysning, som måtte komme til deres kendskab i forbindelse med leverancer, tjenesteydelser m.v.

13. ZENDATAs ansvar samt begrænsninger i ansvaret

- 13.1 ZENDATA er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af ZENDATA eller parter, som ZENDATA har ansvaret for; herunder ZENDATAs leverandører med nedenfor anførte begrænsninger:

- 13.1.1 ZENDATA er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af offentlige netværk, el-net og/eller tjenesteydelser i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne; medmindre ZENDATA har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- 13.1.2 ZENDATA er ikke erstatningsansvarlig for Kundens indirekte tab. Herunder men ikke begrænset til tabt avance, produktionstab, tab som følge af, at Kunden ikke kan bruge en ydelse fra ZENDATA som, forudsat af Kunden, tab som følge af at en aftale med tredjepart falder bort, misligholdes og lignende. ZENDATA er ikke erstatningsansvarlig for tab, som følge af ændring af indholdet af data modtaget eller afsendt fra Kunden, som skyldes transmissionsfejl.
- 13.1.3 ZENDATA er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til Kunden eller som følge af Kundens tab af personlige data eller installeret software.
- 13.1.4 ZENDATA er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til Kundens data og/eller systemer.
- 13.1.5 ZENDATA kan ikke holdes ansvarlig for Kundens overtrædelse af dansk lovgivning eller krænkelse af tredjeparts rettigheder i forbindelse opbevaring af data for Kunden.
- 13.1.6 ZENDATAs erstatningsansvar kan uanset årsagen til skaden/tabet, dog bortset fra tab forårsaget af forsæt/grov uagtsomhed fra ZENDATAs ansattes side eller underleverandørers side, aldrig overstige et beløb svarende til Kundens løbende betalinger til ZENDATA de seneste 6 måneder forud for skadestidspunktet.
- 13.1.7 Erstatning ved køb af hardware/software er begrænset til prisen for det pågældende produkt.
- 13.1.8 Kundens ret til erstatning forudsætter, at krav om erstatning fremsættes uden u n ø d i g forsinkelse. ZENDATAs erstatningsansvar forudsætter endvidere at Kunden har iværksat alle rimelige tiltag for at begrænse skaden.

14. Forsikring

- 14.1 ZENDATA har brand-, indbruds- og vandskade forsikring på op til DK K 500.000 pr. skadestilfælde, for skade på alle hos ZENDATA opbevarede genstande og databærende medier.

15. Force Majeure

- 15.1 ZENDATA kan ikke holdes økonomisk eller teknisk ansvarlig, når følgende omstændigheder indtræder efter aftalens indgåelse og hindrer eller udsætter opfyldelsen af aftalen: Omstændigheder som ZENDATA ikke kendte eller burde have kendt eller taget i betragtning, da aftalen blev indgået, og som ZENDATA ikke har nogen indflydelse på. Herunder, men ikke udelukkende, arbejdskonflikt, strejker, lock-out, slowdown, voldsomt, usædvanligt eller sjældent forkommen vejrlig, afbrydelser af strømforsyning, leveringsvanskeligheder eller pludselig sygdom eller død, der medfører uventet fravær, brand, krig, rekvirering, beslaglæggelse, offentlige forskrifter, valutarestriktioner, oprør, uroligheder, mangel på transportmidler, mangel på energiforsyning, almindelig vareknaphed,

mangler eller forsinkelse fra underleverandør som skyldes nogen af de i dette punkt nævnt omstændigheder eller omstændigheder i øvrigt.

- 15.2 Hvis ZENDATA grundet en arbejdskonflikt hos Kunden ikke kan udnytte planlagt konsulenttid, har ZENDATA ret til at debitere 100 % af den planlagte tid, som ikke kan udføres.

- 15.3 Såfremt en aftales opfyldelse som følge af ovenstående bliver udskudt med mere end seks måneder, kan begge parter med fjorten dages skriftligt varsel ophæve aftalen.

16. Ændring

- 16.1 ZENDATA kan med et varsel på 3 måneder ændre disse salgs- og leveringsvilkår.

17. Tvister

- 17.1 Tvister som udspringer af disse salgs- og leveringsvilkår, skal i alle tilfælde afgøres efter dansk ret ved ZENDATAs hjemsted, som skal være værneting for sådanne tvister.