

Generelle vilkår



GENERELLE VILKÅR FOR OMNICAR A/S SAM

Indholdsfortegnelse

1	Anvendelsesområde.....	3
2	Definitioner	3
3	Ydelser	3
4	Eksklusivitet.....	4
5	Adgangsrettigheder	4
6	Omicars ansvar.....	4
7	Levering af Ydelserne	6
8	Yderligere services	6
9	Opsigelse	6
10	Gebyrer og betalinger	7
11	Ansvar og begrænsninger for Kunden	7
12	Anvendelse af data.....	8
13	Rettigheder.....	8
14	Erstatning og ansvarsbegrænsning.....	9
15	Fortrolighed.....	9
16	Databeskyttelse.....	10
17	Statistik.....	11
18	Overdragelse	11
19	Lovvalg og værneting	11

1 Anvendelsesområde

1.1 Disse generelle vilkår ("Generelle Vilkår") udgør en integreret del af det til enhver tid gældende samlede aftalegrundlag mellem Leverandøren og Kunden. De Generelle Vilkår gælder således for enhver aftale, der er eller bliver indgået mellem Parterne, uanset på hvilket grundlag og på hvilket tidspunkt.

2 Definitioner

2.1 De nedenfor angivne definerede udtryk og begreber finder anvendelse for de Generelle Vilkår og enhver aftale, der er eller bliver indgået mellem Parterne, uanset om sådanne aftaler inkorporerer eller på anden vis integrerer eller direkte eller indirekte henviser til de Generelle Vilkår:

Kunden betyder den juridiske eller fysiske person, som har indgået en aftale med Leverandøren om Leverandørens levering af Ydelser, uanset på hvilket grundlag og på hvilket tidspunkt denne aftale er indgået.

Leverandøren betyder OmniCar A/S.

Generelle Vilkår betyder disse generelle vilkår, som er gældende for OmniCar Service Agreement Manager System ("OmniCar SAM"). De Generelle Vilkår kan til enhver tid opdateres og ændres af Leverandøren ved Leverandørens skriftlige orientering til Kunden.

Part betyder Leverandøren eller Kunden.

Parterne betyder Leverandøren og Kunden.

Ydelser(ne) betyder alle ydelser, som udtrykkeligt er specificeret i aftale(r)n(e) mellem Leverandøren og Kunden, og som Leverandøren derfor skal levere til Kunden i henhold til de(n) mellem Parterne indgåede aftale(r), herunder om Leverandørens levering af software, konsulentytelser, vedligeholdelse, support og/eller samtlige andre ydelser.

3 Ydelser

3.1 Leverandøren skal levere Ydelserne til Kunden i overensstemmelse med aftale(r)n(e) mellem Leverandøren og Kunden samt de Generelle Vilkår. Leverandørens levering af Ydelserne sker altid under forudsætning af Kundens betaling af samtlige vederlag, gebyrer, omkostninger og udgifter til Leverandøren, når disse forfalder til betaling.

3.2 Leverandøren er alene ansvarlig for egne Ydelser og dermed ikke for andre ydelser, herunder opgaver eller andre forpligtelser, som ikke udtrykkeligt og skriftligt er beskrevet i en aftale mellem Leverandøren og Kunden. Leverandøren er på ingen måde og kan på ingen måde gøres ansvarlig for Ydelser, herunder opgaver eller andre forpligtelser, der helt eller delvist skal leveres eller opfyldes af Kunden, Kundens andre kontrahenter og/eller tredjemand, herunder heller ikke tredjemand, som Leverandøren har kontraheret med.

4 Eksklusivitet

4.1 De(n) til enhver tid gældende aftale(r) mellem Leverandøren og Kunden er ikke eksklusiv(e). Leverandøren er til enhver tid berettiget til at tilbyde og indgå samarbejde om Leverandørens Ydelser, herunder software, til andre kunder i autobranschen, tilhørende brancher eller andet, der er i direkte eller indirekte konkurrence med Kunden eller en leverandør til Kunden.

5 Adgangsrettigheder

5.1 I henhold til vilkårene og betingelserne i de(n) til enhver tid gældende aftale(r) mellem Leverandøren og Kunden, herunder også enhver begrænsning af brug, tilbyder Leverandøren Kunden en ikke-eksklusiv ret til i løbet af aftale(r)n(e)s løbetid at få adgang til og bruge OmniCar SAM.

Alle funktioner, der til enhver tid stilles til rådighed af Leverandøren som en del af den faktiske adgang til Omnicar SAM, anses for at være inden for omfanget af brugerfladen, der er afstemt med og betalt af Kunden.

Adgangsrettigheder til Omnicar SAM kan udøves af enhver, der af Leverandøren er registreret som bruger.

Brugernes rettigheder er underlagt følgende begrænsninger:

Kunden eller en bruger må selv og må ikke give andre tilladelse til (i) På nogen måde at ændre eller modificere softwaren eller dokumentationen indeholdt i softwaren eller Ydelserne, og/eller (ii) På nogen måde at overdrage eller videresælge Ydelserne eller softwaren eller anvende Ydelserne/softwaren med det formål at overdrage eller videresælge disse.

6 Omnicars ansvar

6.1 Generelt ansvar

Leverandøren skal gøre OmniCar SAM tilgængeligt for Kunden og til stadighed sørge for, at Kunden har adgang til Omnicar CRM.

Enhver vedligeholdelse, ændring eller udvikling af Omnicar SAM skal testes af Leverandøren før levering til Kunden. Eventuelle fejl og lignende ved softwaren korrigeres af Leverandøren for Leverandørens regning.

6.2 Opdatering af softwaren

Kunden er berettiget til, uden ekstra vederlag i forhold til hvad der er aftalt mellem Leverandøren og Kunden, at få adgang til alle fremtidige opgraderinger af softwaren. Leverandøren vil give Kunden adgang til sådanne opdateringer snarest muligt efter Leverandørens frigivelse af opdateringerne.

6.3 Moduler

Softwaren kan af Leverandøren tilbydes som moduler. Leverandøren skal gøre samtlige de moduler, som Kunden har købt, tilgængelige for Kunden og til stadighed sørge for, at Kunden og brugerne har adgang til alle eksisterende og fremtidige moduler, som Kunden har købt.

6.4 Vedligeholdelse

Leverandøren skal udføre vedligeholdelse og implementering af opgraderinger af softwaren på en måde, der forstyrrer leveringen af Ydelserne mindst muligt.

Meddelelse om planlagt vedligeholdelse af softwaren, andre produkter, serviceydelser og lignende, herunder nedlukning af softwaren, vil af Leverandøren blive givet til Kunden pr. e-mail med mindst fireogtyve (24) timers varsel.

Leverandøren har ret til at udføre ikke planlagt vedligeholdelse, herunder nedlukning af Ydelserne, uden forudgående varsel til Kunden, hvis dette er nødvendigt for at forhindre en fejl eller en anden ikke-kontrolleret afbrydelse af Ydelserne. Leverandøren skal snarest muligt underrette Kunden ved sådan uforudset vedligeholdelse.

Leverandøren skal anvende alle rimelige bestræbelser på at sikre, at vedligeholdelse og opdateringer af softwaren foregår uden for normal kontortid.

6.5 Tredjemands fejl.

Leverandøren kan ikke på nogen måde holdes eller gøres ansvarlig for Kundens manglende adgang til softwaren på grund af eventuelle fejl fra tredjemand, herunder fejl i tredjemands software, herunder også browserfejl, medmindre sådanne fejl direkte er forårsaget af Leverandøren og skyldes Leverandørens uagtsomhed eller anden lignende forsømmelse

6.6 Leverandørens fejl.

Fejl fra Leverandørens side, herunder fra leverandører eller underleverandører, der er antaget af Leverandøren, og som denne hæfter for, skal korrigeres af Leverandøren uden nogen udgifter for Kunden. Korrektionerne skal ske snarest muligt

6.7 Support

Leverandøren yder support til Kunden fra 09.00 til 16.00 CET, mandag til fredag, med undtagelse af danske helligdage.

Supporten faktureres af Leverandøren til Kunden efter Leverandørens til enhver tid gældende standardtimepris, medmindre andet er fastsat i bilag 2.1.

Supporten kan efter Leverandørens afgørelse foretages via telefon, e-mail, Skype eller anden chat-teknologi, som til enhver tid fastsættes af Leverandøren.

7 Levering af Ydelserne

7.1 Softwaren betragtes som leveret af Leverandøren og tilgængelig, når softwaren kan tilgås af Kunden og brugerne. Fejl eller mangler ved Kundens IT-systemer eller lignende, der medfører, at softwaren ikke er tilgængelig for Kunden og brugerne, skal dog ikke medføre, at softwaren ikke skal betragtes som leveret.

7.2 I tilfælde af, at Ydelserne, herunder softwaren, ikke er tilgængelig på grund af en fejl eller mangel, for hvilken Leverandøren er ansvarlig, skal Leverandøren påbegynde afhjælpning af en sådan fejl eller mangel senest den følgende arbejdsdag efter at være blevet underrettet om fejlen eller manglen af Kunden. Alternativt er Leverandøren berettiget til – efter Leverandørens bestemmelse - at påbegynde en Roll-back som anført i § 7.3.

7.3 I tilfælde af at Leverandøren foretager en opdatering, hotfix eller lignende af Ydelserne/softwaren, som forårsager, at softwaren ikke er tilgængelig, skal Leverandøren iværksætte en roll-back af softwaren senest seks (6) timer efter at have modtaget besked om fejl fra Kunden.

7.4 Leverandørens mål er at opretholde en opetid på softwaren på minimum 99,5 %, 24 timer i døgnet.

8 Yderligere services

8.1 Kunden kan til enhver tid anmode Leverandøren om at yde Kunden yderligere rådgivning og bistand, fx til videreudvikling af Ydelser/software, levering af ekstra software m.v. Sådan yderligere rådgivning og bistand er ligeledes underlagt de Generelle Vilkår. Vilkårene for Leverandørens levering af yderligere rådgivning og bistand, herunder oplysninger om og beskrivelse af sådanne ekstra Ydelser og omkostningerne herved, aftales direkte mellem Parterne i særskilt aftale.

8.2 Enhver vedligeholdelse, ændring og udvikling af softwaren skal testes af Leverandøren, før softwaren leveres, og eventuelle fejl skal rettes for Leverandørens regning. Dette gælder også, hvis vedligeholdelse / ændringer / udvikling forårsager fejl i systemet som helhed.

9 Opsigelse

9.1 Hver af Parterne er berettiget til at opsiges aftale(r)n(e) mellem Parterne, enkeltvis eller samlet, ved at give tolv (12) måneders forudgående skriftligt varsel til den anden Part.

9.2 En Part kan opsiges aftale(r)n(e) mellem Parterne øjeblikkeligt, enkeltvis eller samlet, hvis den anden Part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til aftale(r)n(e) mellem Parterne, og en sådan væsentlig misligholdelse ikke er berigtiget, senest femten (15) dage efter den misligholdende Parts modtagelse af skriftlig meddelelse fra den ikke-misligholdende Part.

9.3 En Part kan opsiges aftale(r)n(e) mellem Parterne øjeblikkeligt, enkeltvis eller samlet, hvis den anden Part bliver insolvent, hvis der bliver indgivet en begæring om rekonstruktionsbehandling imod en Part, som opretholdes ud over tredive (30) dage, hvis en Part selv indgiver begæring om

rekonstruktionsbehandling, hvis der bliver indgivet en konkursbegæring imod en Part, som opretholdes ud over tredive (30) dage, hvis en Part bliver taget under konkursbehandling, eller hvis en Part ophører med driften af Partens virksomhed

10 Gebyrer og betalinger

10.1 Prissætningen for Kundens anvendelse af OmniCar SAM kan inkludere honorar til betalingsmodulleverandøren. af den til enhver tid af

10.2 Kunden er forpligtet til at sikre, at slutbrugeren foretager samtlige betalinger under Kundens aftale med slutbrugeren i nøje overensstemmelse med de vilkår og betingelser, som fastsættes af den til enhver tid af Leverandøren valgte betalingsmodulleverandør/betalingsgateway. Såfremt Leverandøren på et hvilket som helst tidspunkt under aftale(r)n(e) mellem Leverandøren og Kunden vælger at skifte betalingsmodulleverandør/betalingsgateway, som har andre vilkår og betingelser i forhold til den hidtidige betalingsmodulleverandør/betalingsgateway, er Kunden forpligtet til at ændre Kundens aftale med slutbrugeren i overensstemmelse med sådanne nye vilkår og betingelser.

10.3 Såfremt kunden vælger at yde rabatter, betalingsfri perioder eller andet i forhold til slutbrugeren, har dette ingen indflydelse på det gebyr, som Leverandøren er berettiget til i henhold til aftale(r)n(e) mellem Leverandøren og Kunden.

10.4 Alle priser, honorarer m.v. i aftale(r)n(e) mellem Parterne er ekskl. moms, medmindre andet udtrykkeligt fremgår.

10.5 Leverandøren er berettiget til, uden godkendelse fra Kunden, at justere prissætningen for OmniCar SAM, såfremt der sker ændringer i omkostningerne til betalingsudbyderen.

10.6 Leverandøren er berettiget til, med et skriftligt varsel svarende til opsigelsesfristen, at lade de aftalte priser i samtlige aftaler mellem Parterne pristalsregulere med den procentuelle stigning i nettoprisindekset fra året før varslingsåret til varslingsåret.

10.7 Den til enhver tid af Leverandøren valgte leverandør af betalingsmodulet til OmniCar SAM kan til enhver tid kræve, at der i aftaleforholdet mellem Kunden og slutbrugeren indgår specifikke formuleringer, skrivelser og/eller lignende, der har til formål at regulere betalinger i slutbrugerforholdet. Kunden har pligt til snarest muligt efter modtagelse af meddelelse herom, enten fra Leverandøren eller fra leverandøren af betalingsmodulet, at foranledige aftalen mellem Kunden og slutbrugeren ændret i overensstemmelse hermed.

11 Ansvar og begrænsninger for Kunden

11.1 Kunden kan bruge softwaren og er alene berettiget til at bruge softwaren som anført i aftale(r)n(e) mellem Parterne suppleret med de Generelle Vilkår.

11.2 Kun brugere, der er godkendt af Kunden, er berettiget til at bruge softwaren, og de er forpligtet til at bruge softwaren i overensstemmelse med aftale(r)n(e) mellem Parterne. Kunden er forpligtet til at sørge for, at de brugere, som Kunden godkender, og som får adgang til at bruge softwaren, gøres bekendt med de dele af aftale(r)n(e) mellem Parterne og de

Generelle Vilkår, som har betydning for brugernes anvendelse af softwaren. Sådanne brugere er berettiget til at få adgang til softwaren og til at modtage logins og lignende fra Kunden.

11.3 Leverandøren er ikke på nogen måde ansvarlig for og kan ikke gøres ansvarlig for eventuelle fejl eller mangler forårsaget af Kunden, en bruger eller en uautoriseret tredjepart vedrørende brug af Ydelserne/softwaren.

12 Anvendelse af data

12.1 Leverandøren anerkender og accepterer, at det i forholdet mellem Leverandøren og Kunden er Kunden, der ejer rettighederne, uden begrænsning, til alt indhold og materiale, som softwaren anvendes i forbindelse med. Alle sådanne data opbevares af Omnicar SAM (softwaren) på vegne af Kunden. På anmodning, og under alle omstændigheder når og hvis kundeforholdet i henhold til aftale(r)n(e) mellem Parterne ophører og Ydelserne stopper med at blive leveret, udleverer Leverandøren en kopi til Kunden af alle Kundens data på et medium, der aftales mellem Parterne og uden beregning for Kunden. Ved Kundens modtagelse af sådanne data vil Leverandøren snarest muligt slette alle disse data i Leverandørens systemer.

12.2 Leverandørens behandlingstid, herunder adgang til og sletning af kundedata m.v., fastsættes efter gensidig aftale mellem Leverandøren og Kunden.

13 Rettigheder

13.1 Immaterielle rettigheder

Leverandøren er indehaver af og bevarer stedse den fulde ejendomsret til alle ophavsrettigheder og beslægtede rettigheder, herunder eventuelle patenter, brugsmodeller, varemærker, servicemærker, firmanavne, topografirettigheder, designrettigheder, rettigheder til databaser, domænenavne, knowhow, forretningshemmeligheder, alle programmer, ansøgninger om en immateriel rettighed, uanset om en sådan kan registreres i noget land, samt alle rettigheder og beskyttelser af lignende art eller med tilsvarende eller lignende virkning overalt i verden med hensyn til den software/de Ydelser, der leveres af Leverandøren til Kunden under aftale(r)n(e) mellem Parterne og de Generelle Vilkår.

13.2 Tredjemands immaterielle rettigheder

Leverandøren indestår for, at bestemmelserne i Ydelserne, herunder den påtænkte anvendelse af softwaren, ikke krænker tredjemands rettigheder, herunder ophavsret og patenter.

14 Erstatning og ansvarsbegrænsning

14.1 Med undtagelse af de begrænsninger, der er fastsat i aftale(r)n(e) mellem Parterne og de Generelle Vilkår, skal Parterne kunne ifalde ansvar i henhold til de almindelige regler i dansk ret med følgende undtagelser:

- I. Ingen af Parterne kan ifalde ansvar overfor den anden Part eller tredjemand for nogen form for indirekte tab, herunder driftstab, mistet produktion, manglende brug, tabte kontrakter, tab af fortjeneste, eller for enhver anden lignende konsekvens.
- II. Leverandørens ansvar overfor Kunden eller tredjemand for fejl og mangler ved Leverandørens ydelser kan pr. årsbasis maksimalt udgøre det samlede beløb, som Leverandøren har modtaget under aftale(r)n(e) med Kunden det seneste år fra fejlen/manglens indtræden.

14.2 En Parts ansvar i henhold til aftale(r)n(e) mellem Parterne skal ophøre, medmindre et krav under Parternes aftale(r) er gjort gældende inden rimelig tid efter, at en Part har fået eller burde have fået kendskab til de(t) forhold eller de(n) omstændighed(er), der giver anledning til kravet, og under alle omstændigheder senest en (1) måned efter, at opsigelsen af aftale(r)n(e) mellem Parterne er kommet til den anden Parts kendskab.

14.3 De ansvarsbegrænsninger, der fremgår af aftale(r)n(e) mellem Parterne, gælder ikke for og skal ikke kunne påberåbes af en Part, hvis den pågældende Part har misligholdt aftale(r)n(e) mellem Parterne ved grov uagtsomhed eller forsæt, eller har gjort sig skyldig i svig eller andre tilsvarende bevidste handlinger med relation til aftale(r)n(e) mellem Parterne.

14.4 Leverandøren er ikke ansvarlig for forhold, som Kunden er ansvarlig for. Bortset fra serveren gælder dette især for Kundens forpligtelser til at overholde gældende love og regler på området, herunder reglerne for opbevaring og håndtering af personoplysninger i Danmark og andre lande.

14.5 Leverandøren kan ikke gøres ansvarlig for internetforbindelsen fra Kunden til Leverandørens server.

14.6 Leverandøren kan ikke gøres ansvarlig for afbrydelser i Kundens dataindsamling, lagring eller generering af rapporter, som skyldes firewalls eller andre sikkerhedssystemer, der begrænser, forhindrer eller blokerer data og lignende transmissioner via internettet mellem Leverandørens server og Kunden eller nogen af Kundens brugere.

14.7 Hverken Leverandøren eller Kunden kan gøres ansvarlig af den anden Part eller af tredjemand for forhold, der ligger uden for Partens kontrol, herunder (IT-)virusangreb, hacking, internet og infrastrukturoptdeling, brand, terror, intern strejke og lockout, og som den pågældende Part ikke kunne have forudset, undgået eller overvundet.

15 Fortrolighed

15.1 Hver af Parterne skal hemmeligholde alle oplysninger, som en Part har modtaget af/om den anden Part, eller som er udviklet af den anden Part i henhold til aftale(r)n(e) mellem Parterne. Parterne må ikke videregive sådanne oplysninger til nogen tredjemand bortset fra til

offentlige myndigheder, forudsat at en sådan videregivelse af oplysninger er nødvendig. Parterne må alene anvende oplysninger fra/om den anden Part til formål, der er i overensstemmelse med de rettigheder og forpligtelser, der følger af aftale(r)n(e) mellem Parterne og de Generelle Vilkår.

15.2 Ovennævnte finder ikke anvendelse i tilfælde af information, som er;

- I. Kendt i offentligheden på tidspunktet for offentliggørelsen.
- II. Lovligt tilgængelig for den oplysende Part fra kilder uafhængigt af den anden Part.
- III. Udviklet uafhængigt af eller på vegne af den oplysende Part uden brug af oplysninger modtaget i.h.t. aftale(r)n(e) mellem Parterne.

15.3 Forpligtelserne i.h.t. dette punkt 15 til at hemmeligholde oplysninger og begrænse brugen af sådanne oplysninger er tidsbegrænset.

16 Databeskyttelse

16.1 Personoplysninger, der behandles i medfør af aftale(r)n(e) mellem Parterne, tilhører udelukkende Kunden.

16.2 Uanset punkt 16.1 er Leverandøren ansvarlig for behandling af personoplysninger og andre oplysninger, der er nødvendige for adgangen til softwaren i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning.

16.3 Leverandøren må kun behandle personoplysninger på vegne af og under instruktion fra Kunden, der fungerer som databehandler, som defineret i den til enhver tid gældende persondatalovgivning, p.t. lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger med senere ændringer samt beslægtet EU-lovgivning, der finder direkte anvendelse i Danmark.

16.4 For underleverancer til en tredjemand af alle eller en del af de Ydelser, der leveres af Leverandøren til Kunden i henhold til aftale(r)n(e) mellem Parterne og de Generelle Vilkår, skal Leverandøren indhente forudgående udtrykkelig, skriftlig tilladelse fra Kunden

16.5 Leverandøren skal gennemføre og opretholde de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, tab eller ændring, uautoriseret videregivelse eller misbrug eller anden ulovlig (data)behandling. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, brug af backup-teknologier, spejlede diske og teknologi eller software til beskyttelse mod virusangreb, skadelige koder eller tilsvarende, programmer eller software. Sikkerhedskopier af alle data, der leveres til Leverandøren af Kunden, vil blive foretaget af Leverandøren hver dag mellem 16.00 CET og 08.00 CET den følgende dag.

16.6 Leverandøren forpligter sig til at træffe alle rimelige foranstaltninger, der er nødvendige for at varetage sikkerheden for de personoplysninger, som Leverandøren har adgang til, i i.h.t. aftale(r)n(e) mellem Parterne.

16.7 På anmodning skal OmniCar give Kunden tilstrækkelige oplysninger til, at Kunden kan sikre, at sikkerhedsforanstaltningerne er blevet gennemført.

17 Statistik

17.1 Leverandøren er berettiget til i hele Kundens kundebase, når som helst og på hvilken som helst måde, at trække statistik til brug for markedsindsigt, herunder til brug i markedsføringsøjemed.

18 Overdragelse

18.1 Leverandøren har ret til, når som helst og uanset vilkårene, at overdrage samtlige Leverandørens rettigheder og forpligtelser i henhold til aftale(r)n(e) mellem Parterne til tredjemand uden samtykke fra Kunden og eventuelle andre parter i aftale(r)n(e) mellem Parterne.

19 Lovvalg og værneting

19.1 Samtlige aftaler mellem Parterne, såvel nuværende som fremtidige, samt de Generelle Vilkår, er underlagt og skal fortolkes i overensstemmelse med lovgivningen i Danmark, bortset fra de danske Lovvalsregler.

19.2 Enhver tvist, ethvert krav eller lignende, der udspringer af eller har forbindelse med aftale(r)n(e) mellem Parterne og/eller de Generelle Vilkår, og som ikke kan bilægges mindeligt mellem Parterne, skal indbringes for Københavns Byret som det mellem Parterne aftalte værneting.