

Følgende generelle handelsbetingelser er pr. 1. juli 2004 gældende hos MySupport.dk ApS.

Til forståelse af handelsbetingelserne:

Produktet: Websitet, webshoppen, specialløsning eller lignende.

Kunden: Den part som MySupport.dk ApS indgår aftale med og/eller leverer produktet til.

MySupport: Her refereres til MySupport.dk ApS, CVR: 27 91 81 66

I det omfang andet ikke fremgår af parternes individuelle aftale vedrørende udvikling er følgende gældende:

1. Tilbud

Tilbuddet er udarbejdet af MySupport på grundlag af de ønsker, som kunden har tilkendegivet under dialog, der er foregået i tiden op til underskrivelsen af aftale.

Tilbuddet er endeligt udtryk for det af aftalen omfattede produkts omfang og indhold, dets funktionaliteter, kapacitet, integration og så videre.

Alle priser er, hvis ikke andet er skriftligt aftalt, angivet i Danske Kroner (DKK) og ekskl. moms.

2. Materialer, data og software til produkter

MySupport accepterer flg. filtyper: Illustrator EPS, Photoshop EPS, TIF(F), GIF, JP(E)G, BMP, PSD, DOC, TXT og XLS. Det er alene kundens ansvar ikke at krænke 3. mands rettigheder (herunder immaterielle rettigheder i form af ophavsrettigheder, varemærkerettigheder, mønstre og fotorettigheder, eller andre rettigheder) ved anvendelsen og bearbejdningen af det afleverede materiale samt at materialet ikke er i strid med gældende lovgivning i det eller de områder, som produktet er rettet mod.

Det anførte gælder såvel hver enkelt del af det afleverede materiale som det samlede produkt.

3. Ændringer

3.1. Ændring af aftaler

Ændring af aftaler kan kun ske skriftligt

3.2. Ændring i indhold, omfang, funktionalitet og lignende

Ændringer i indhold, omfang, funktionalitet og lignende for det af aftale omfattende produkt, således dette er beskrevet i tilbuddet, kan alene ske ved at godtgøre den anden part dennes meromkostninger herved.

Parterne forsøger i videst muligt omfang at efterkomme en anmodning om ændringer. I det tilfælde at det ikke er muligt at efterkomme en anmodning, eller såfremt den part, der ønsker ændringen, ikke kan acceptere at betale opgørelsen af meromkostningerne som følge af ændringen, har parten adgang til at opsige aftalen i overensstemmelse med punkt 14. Den part, som ønsker ændringerne foretaget, skal straks meddele dette skriftligt til den anden part. Denne part afsender herefter senest 2 arbejdsdage efter modtagelse af anmodningen skriftligt meddelelse tilbage om, hvorvidt ændringen kan efterkommes. Hvis dette er tilfældet, fremkommer parten senest 5 arbejdsdage herefter med en opgørelse af meromkostningerne som følge af ændringerne.

Opgørelsen skal indeholde de rimelige meromkostninger, som parten påføres som følge af ændringen. I opgørelsen indgår blandt andet partens omkostninger ved manglende anvendelse af ressourcer herunder medarbejdere, underleverandører, freelancere, leje af materiel og andet udstyr. Tabt arbejdskraft for MySupport opgøres på grundlag af gældende timepriser. Besparelser, som parten måtte opnå som følge af ændringen, skal fradrages.

4. Sekundære ydelser

Såfremt der mellem parterne er indgået aftale om levering af andre ydelser såsom strategiplan, demo-version, design-manual, undervisning, webindexering, domæneregistrering og web-hosting, anføres dette i tilbuddet.

5. Kommunikation

5.1. Nøglepersoner.

Parterne udpeger hver en kontaktperson og en ansvarlig person, hvis navn og e-mailadresse er angivet på tilbud/ordre-bekræftelse. Kontaktpersonen modtager på den angivne e-mailadresse alle henvendelser vedrørende udviklingen af det af aftalen omfattede produkt og er ansvarlig for at videredistribuere henvendelser internt til rette vedkommende hos den pågældende part. Den ansvarlige person tager med virkning for den pågældende part beslutning, der er retsligt bindende i forholdet til den anden part. I alle forhold kan den ene part ved meddelelse til den anden parts ansvarlige person på den angivne e-mailadresse forlange, at en aftale bekræftes eller afkræftes.

5.2. Kommunikation pr. e-mail.

Parterne bestræber sig i viddest muligt omfang på at benytte e-mail som kommunikationsform, hvis indholdet er af en sådan betydning, at parterne senere vil kunne ønske at påberåde sig indholdet. Såfremt der i sådanne tilfælde alligevel kommunikeres pr. telefon, bestræber parterne sig på i videst muligt omfang umiddelbart herefter at bekræfte kommunikationen pr. e-mail. E-mail vil i alle relationer kunne benyttes som retsligt forpligende kommunikationsmiddel mellem parterne, idet alle krav om kommunikation ved skriftlig meddelelse i aftalen anses for opfyldt ved anvendelse af e-mail.

Ved eventuelle tvister mellem parterne, vil indholdet af e-mail kunne dokumenteres ved en papirbaseret udskrift heraf, idet det påhviler den part, der gør gældende, at en papirbaseret udskrift af en e-mail ikke er korrekt udvisende i relation til sket kommunikation mellem parterne, at godtgøre dette anbringende. E-mail anses i relation til kommunikation mellem parterne i forbindelse med aftalen for at være afsendt i aftalelovens forstand, når meddelelsen er afsendt fra det system, hvortil afsenderens e-mailadresse er knyttet. E-mail anses i relation til kommunikation mellem parterne i forbindelse med aftalen for at være kommet frem i aftalelovens forstand, når denne er modtaget i det system, hvortil modtagerens e-mailadresse er knyttet.

5.3. Adresseændringer.

Ved ændringer af parternes fysiske adresse(r) og e-mailadresser afsendes straks skriftlig meddelelse herom til relevante personer hos den anden part. Det er indehaveren af adressen, der har ansvar, for at adresseændring afsendes.

6. Godkendelse af arbejde på produkt

Når oplysning om forhold vedrørende MySupports arbejde med den løbende udvikling af produktet som f.eks. design-opsætning, navigationsstruktur, farvevalg, råtekst og lignende er uploadet til testadresse på internettet, meddeles kundens kontaktperson dette skriftligt.

Såfremt kunden ikke senest 3 arbejdsdage efter fremsendelse af meddelelsen, har fremsendt skriftlig indsigelse mod det foretagne arbejde til MySupports kontaktperson, anses dette som godkendt af kunden. Fristen for fremsendelse af indsigelse kan forlænges i konkrete tilfælde og efter udtrykkeligt aftale mellem parterne.

6.1. Deadlines

MySupports udvikling af det af aftale omfattede produkt samt kundens deltagelse i samme, sker således, at de deadlines, der er aftalt tidsmæssigt overholdes.

Begge parter kan skriftligt med 5 arbejdsdages varsel udskyde tidsfrister i henhold til tidsplanen. En parts udskydelse kan maksimalt være 14 arbejdsdage. En parts samlede udskydelser kan maksimalt være 60 arbejdsdage.

7. Overdragelse

Produktet og dets enkelte elementer anses for overdraget, når kunden skriftligt har godkendt produktet og dets funktionaliteter eller når testperioden, som starter ved regning nr. 2, og max. varer 1 md., er udløbet.

Produktet og dets enkelte elementer anses under alle omstændigheder for overdraget, når kunden har taget produktet i brug og således anvender det helt eller delvist efter sit formål.

8. Risikoens overgang

Risikoen for produktets hændelige undergang overgår fra MySupport til kunden ved overdragelse.

8.1. Browserkompatibilitet

MySupport oplyser, at produktet og dets funktionaliteter, som standard, kan anvendes af besøgende, der benytter Internet Explorer 7.0 og Mozilla Firefox på PC med Windows-plattform og MAC.

8.2. Sikkerhedskopiering

Det er til enhver tid udbyderen af webhotel og andre driftsprodukter der er ansvarlig for sikkerhedskopiering, og MySupport kan derfor ikke drages til ansvar for tab af data idet MySupport benytter underleverandører til dette. Udbyderen er Dandomain A/S og der henvises til Dandomain A/S' handelsbetingelser.

9. Betaling

Betalingsbetingelser skal fremgå af tilbud/ordrebekræftelse.

9.1. Renter

Ved manglende rettidig betaling af noget skyldigt beløb i henhold til nærværende aftale, herunder skadesløsholdelse og erstatning, påføres det skyldige beløb en rente, svarende til 2% pr. påbegyndt måned til betaling sker.

9.2. Påmindelser, Rykker 1, Rykker 2 og Inkassovarsel

Overskrides betalingsfristen fremsendes først påmindelse med 4 dages betalingsfrist.

Overskrides påmindelsens betalingsfrist, fremsendes rykker nr. 1 med igen 4 dages betalingsfrist.

Overskrides rykker nr. 1s betalingsfrist, fremsendes rykker nr. 2 med igen 4 dages betalingsfrist.

Påmindelsen er en gratis service, hvorimod både rykker 1 og rykker 2 hver tilskrives kunden rykketgebyr på 100,00 + renter.

Såfremt det skyldige beløb ikke betales efter fremsendt skriftlig meddelelse efter sidste rettidige betalingsdag med frist om betaling indenfor aftalte tidsrum, kan sagen uden yderligere varsel overgives til retslig inkasso. Den part, der skylder beløbet, afholder udgifter i den forbindelse. Efterfølgende indbetalinger afskrives først på påløbne omkostninger og derefter på påløbne renter.

MySupport forbeholder sig ret til at lukke den ubetalte varelinie efter betalingsfristen på rykker nr. 2 er udløbet.

En varelinie åbnes igen ved registrering af betaling.

10. Immaterielle rettigheder

10.1. Rettighedsoverdragelse

MySupport er indehaver af rettighederne til designet på det leverede produkt, hvis MySupport har leveret dette. MySupport beholder alle rettigheder til software. Kunden må således alene efter aftale med MySupport:

(1) fremstille elektroniske eksemplarer af produktet til brug for eksponering på internettet eller andre digitale netværk, herunder kundens eget interne digitale netværk og (2) stille produktet til rådighed for almenheden med i forbindelse med eksponering på internettet og andre digitale netværk. Parterne er enige om, at det leverede produkt stilles til rådighed for internetbrugere, hvilket indebærer, at produktet downloades til brugerens computer i det omfang, hvori dette er teknisk nødvendigt for brugeren, for at denne kan anvende produktet efter dets formål.

10.2. Eksklusivitet

Kundens udnyttelse af hans rettigheder i overensstemmelse med bestemmelsen i 10.1. er eksklusiv. MySupport kan dog benytte al knowhow, erfaring, ekspertise og anden viden, der erhverves i forbindelse med udvikling og implementering af produktet og dets enkelte elementer, i forbindelse med løsninger for andre kunder i overensstemmelse med punkt 10.2.1. Herunder kan MySupport anvende programmering og funktionaliteter, der er udviklet særskilt for kunden, i forbindelse med udvikling af produkter for andre kunder.

10.2.1. Samarbejdseksklusivitet

Samarbejdet mellem parterne er ikke eksklusivt, idet MySupport kan have samarbejde med andre kunder om opgaver af samme karakter og art, som de der udføres for kunden. MySupport overholder ved samarbejdet med andre kunder sine forpligtelser i henhold til aftale om fortrolighed og loyal optræden.

10.3 Omfanget af rettighedsoverdragelsen

Kunden må ikke udnytte produktet eller bestanddele heraf på andre måder, end hvad der fremgår af aftalen i punkt 10.1. Anvendelse herudover kræver skriftlig tilladelse fra MySupport.

10.4 Ændringer i produktet

Ændring af produktets opbygning og struktur må alene foretages efter skriftlig tilladelse fra MySupport. Ændring i de af produktets elementer, der er frembragt af MySupport eller dets underleverandører, herunder ændring i programmering, HTML-kode, tekst og i grafiske elementer må alene foretages efter skriftlig tilladelse fra MySupport.

10.5 Kopieringen af produktets enkelte sider

Kundens kopiering af enkelte af produktets sider til brug for udvidelse af produktets indhold og omfang må alene ske efter skriftlig aftale med MySupport.

10.6 Anvendelse til markedsføring

MySupport er berettiget til i eget markedsføringsmateriale at anvende produktet som reference eventuelt med angivelse af URL, fremvisning af screenshots og kort beskrivelse af projektførløbet. Kunden er berettiget til at anvende produktet i sin markedsføring af selve produktet og af kundens virksomhed, produkter og tjenesteydelser i generel forstand. Screenshots af det færdige produkt kan uden tilladelse fra MySupport anvendes. Anvendelse af de enkelte elementer fjernet fra deres placeringer kræver MySupports skriftlige tilladelse. Anvendelse af produktet i ovennævnte øjemed sker generelt på betingelse af, at anvendelsen ikke sker i en sammenhæng, der strider mod markedsføringsloven, relevante branchekodeks, eller i en sammenhæng, der på anden måde er baseret på ulovlige forhold.

10.6.1. Creditnote

MySupport navngives i forbindelse med produktet. Creditnote sker ved diskret angivelse af MySupports navn og evt. logo med link til MySupports eget website.

Navngivelsens placering i designet skal godkendes af kunden. Credit står altid i koden og er på alle kodesider.

10.7. Domæne registrering og rettigheder

MySupport bestiller ofte domænerne for kunderne, da det er lettere i udviklingsprocessen. MySupport kommer derfor til at stå som ejer af domænet i udviklingsprocessen.

MySupport anser dog altid kunden som rettighedshaver af domænet, når domænet er betalt og vil straks efter kundens ønske om overtagelse af domænet, sætte overflytningen igang.

11. Overholdelse af lovgivning

Kunden påser, at produktet overholder generel og branchespecifik dansk og udenlandsk lovgivning, herunder lovgivning vedrørende markedsføring og personlig data. MySupport garanterer ikke, at produktet helt eller delvist overholder ovennævnte lovgivning og regulering, og kunden skadesløsholder MySupport for tab, som måtte opstå på grund af produktets manglende overholdelse heraf.

12. Erstatning

12.1. Erstatning for tab

Parterne er erstatningspligtige efter dansk rets almindelige erstatningsregler for de tab, som den ene part måtte lide som følge af den anden parts midligholdelse af aftale.

En parts skadesløsholdelse af den anden part eller udøvelse af afhjælpningsret i overensstemmelse med en afgiven garanti medfører ikke, at partens eventuelle pligt til efter dansk rets almindelige erstatningsregler at betale erstatning af den anden parts tab, bortfalder. Erstatningen kan dog nedsættes eller helt bortfalde, hvis afhjælpning er sket så hurtigt og i øvrigt på en sådan måde, at grundlaget for kundens erstatning i henhold til nærværende bestemmelse må anses for væsentligt nedsat eller helt bortfaldet.

12.2. Indirekte tab

Ingen af parterne erstatter indirekte tab, herunder drifts- eller omsætningstab, tabt arbejdsfortjeneste eller tab ved manglende kapacitetsudnyttelse, datatab eller regenerering heraf, mens det leverede produkt ikke er funktionsdygtigt eller ikke er leveret. Dette gælder, uanset om den erstatningspligtige part kendte eller burde kende tabet.

12.3 Beløbsbegrænsning

Den samlede erstatningspligt for misligholdelse af nærværende aftale er beløbsmæssigt begrænset til det beløb, der udgør produktets samlede pris dog maks. 50.000 DKK.

12.4 Ansvarsfraskrivelser

MySupport er fri for erstatningsansvar og anførte garantier gælder ikke:

- (1) forhold, som vedrører materiale leveret af kunden,
- (2) såfremt mangler hidrører fra software eller hardware produceret af tredjemand,
- (3) i det omfang MySupport udtrykkeligt har fraskrevet sig ansvaret for lovligheden af enkelte eller flere elementer af produktet, eller for ulovlige forhold der hidrører fra brugergenererede data,
- (4) såfremt kunden eller tredjemand hyret af kunden efter overdragelse har ændret produktets indhold, struktur eller programmering, medmindre kunden godtgør, at den foretagne ændring ikke har haft nogen indflydelse på det forhold, som garantien påberåbes for,
- (5) såfremt kunden i forbindelse med godkendelse har accepteret de pågældende manglers tilstedeværelse.
- (6) såfremt webapplikationerne er udsat for hackerangreb.

13. Force majeure

13.1. Force majeure

Parterne er i ingen relationer ansvarlige, hvis overholdelse eller opfyldelse af aftalen ikke er mulig på grund af force majeure. Ved force majeure forstås i overensstemmelse med dansk retspraksis og -teori sådanne forhold som strejke, lockout, oprør, krigshandlinger, sygdomspestemier, naturkatastrofer og ildebrand, som ligger udenfor parternes kontrol, og som ikke ved aftalens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet. Force majeure kan kun gøres gældende med antal arbejdsdage, som force majeure situationen varer. Såfremt en tidsfrist i henhold til nærværende aftale udskydes på grund af force majeure, udskydes tilsvarende levering, afhjælpning, betaling eller andet forhold, der knytter sig dertil. Den part, der ikke er ramt af force majeure forholdet, er berettiget til at annullere kontrakten med øjeblikkelig virkning, såfremt en tidsfrist i henhold til aftalen udskydes på grund af force majeure med mere end 30 kontinuerlige arbejdsdage. I tilfælde af en sådan annullering, opgør parterne deres økonomiske mellemværende, som hvis aftalen var blevet opsagt i henhold til punkt 14, og der består derefter ingen yderligere krav mellem parterne. Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den påberåbende part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden part senest 5 arbejdsdage efter, at force majeure er indtrådt.

14. Opsigelse

14.1. Opsigelse

Hver part kan uden nærmere begrundelse opsigte samarbejdet med et varsel på 20 arbejdsdage fra skriftlig meddelelse herom er afsendt til den anden part. Udover hvad der følger nedenfor, er ingen af parterne berettiget til nogen form for kompensation, herunder erstatning, i anledning af opsigelse.

14.2. Kundens opsigelse

Ved kundens opsigelse af samarbejdet betales honorar til MySupport for det allerede udførte arbejde og en kompensation for manglende indtjening som følge af den manglende færdiggørelse af produktet. I det omfang enkelte elementer er individuelt prissat, opgøres kundens betaling for opsigelsens virkning som skæringspunkt således:

- (1) Færdiggjorte elementer af produktet: Kunden betaler for de elementer af produktet, der allerede er færdiggjorte eller under udførelse
- (2) Ikke påbegyndt elementer: For de elementer af produktet, hvor arbejdet med færdiggørelse ikke er påbegyndt, betaler kunden et beløb svarende til halvdelen af disse elementers individuelle priser.

14.3 MySupport.dks opsigelse

I det omfang produktets enkelte elementer er individuelt prissat betaler MySupport ved MySupports opsigelse af aftalen en kompensation til kunden på en femtedel af priserne på de ikke færdiggjorte elementer af produktet. Betaler kunden efter timeafregning, og har MySupport modtaget betaling i overensstemmelse hermed, tilbagebetales det modtagne beløb, medmindre kunden vælger at benytte færdiggjorte elementer af produktet, på trods af opsigelsen. Immaterielle rettigheder til færdiggjorte elementer overgår til kunden, i det omfang kunden betaler for disse elementer. MySupport anerkender den aftale om immaterielle rettigheder, som kunden indgår med tredjemand om dennes færdiggørelse af de elementer af produktet, som er ufærdige ved MySupports opsigelse. I forbindelse med forhandlinger med tredjemand om færdiggørelse søger kunden i videst muligt omfang at inddrage MySupport, således at dets rettigheder varetages. MySupport bistår vederlagsfrit kunden og tredjemand med udlevering af materiale og nødvendig vejledning for at færdiggøre produktet. Såfremt der kræves bistand udover, hvad der med rimelighed må kunne forventes, eller såfremt denne er særlig byrdefuld for MySupport, betales et rimeligt vederlag herfor i overensstemmelse med MySupports timepriser.

15. Tvister

15.1. Lovvalg

Alle tvister vedrørende forståelsen og opfyldelsen af aftalen løses efter dansk ret.

15.2. Værneting

Opstår der uoverensstemmelser mellem parterne vedrørende samarbejdsaftalen, dog undtaget inkassosager, skal enhver sådan tvist afgøres ved voldgift. Ved voldgift udnævner hver part en branchekyndig voldgiftsmand, og de to voldgiftsmænd skal, inden sagens behandling påbegyndes, udnævne en opmand, der skal være jurist. Kan de ikke enes om valg af opmand, udnævnes han af præsidenten for Sø- og Handelsretten. Såfremt en part ikke har valgt en voldgiftsmand inden 8 dage efter at have fået meddelelseom, hvem den anden part har udnævnt som voldgiftsmand, kan sidstnævnte part forlænge, at den anden voldgiftsmand udnævnes af Sø- og Handelsretten. Voldgiftsrettens kendelse er endelig og kan ikke indbringes for domstolene. Voldgiftsretten træffer selv bestemmelse om procedure for sagens behandling og tager i sin kendelse stilling til, hvem der skal betale sagens omkostninger. I øvrigt henvises til lov 1972-05-24 nr. 181 om voldgift.