

Generelle vilkår version 7.3

DEFINITIONER

Aftalen: Aftale indgået mellem TrueCommerce og Klienten som disse Generelle vilkår er en integreret del af.

Brugeren: En eller flere ansatte hos Klienten, der af Klienten er tildelt adgang til Managed Service.

Immaterielle Rettigheder: Enhver immateriel rettighed, herunder men ikke begrænset til patenter, brugsmodeller, varemærker, designrettigheder, ophavsrettigheder, goodwill, rettigheder til databaser eller knowhow, i noget land samt ansøgninger om en af foranstående.

Klienten: Den juridiske enhed, der har indgået Aftalen med TrueCommerce.

Managed Service: TrueCommerce managed online service til elektronisk dokumentudveksling (EDI), driftet, vedligeholdt og overvåget af TrueCommerce.

Hjælpeprogram: Tredjeparts software, som uden særskilt betaling stilles til rådighed af TrueCommerce og installeres hos Klienten, og som alene har til formål at hjælpe med at levere Managed Service

Part eller Parter: Klienten og / eller TrueCommerce alt efter sammenhængen.

TrueCommerce: TrueCommerce Denmark ApS, Banevænget 13.2, 3460 Birkerød.

Ydelser eller TrueCommerce Ydelser: TrueCommerces aftalte ydelser og services ifølge Aftalen ud over Managed Service.

1 PRISER, FAKTURERING, BETALING OG PRISÆNDRINGER

1.1. Priser

Priserne for levering af de aftalte Ydelser fremgår af Aftalen.

Alle priser er i danske kroner (DKK).

Merværdiafgift og / eller andre offentlige afgifter, som TrueCommerce skal opkræve, debiteres Klienten udover gældende priser.

1.2. Fakturering

Licenser, engangsafgifter, abonnementer og fast trafik samt forudbetalte konsulentydelse faktureres, når aftalen er underskrevet.

Abonnementer og fast trafik faktureres forud. Variabelt forbrug faktureres bagud.

Afregning af konsulentbistand sker bagud efter forbrugt tid, medmindre andet aftales skriftligt.

Support, som Klienten skal betale for, faktureres i minimumsenheder af 1 time ved anvendelse af den aftalte timepris.

Konsulentarbejde udføres enten af ansatte hos TrueCommerce eller af underleverandører. Arbejdet udføres primært hos TrueCommerce eller hos Klienten, hvis det er aftalt. Konsulentarbejde udføres i tidsrummet 8:30 – 16:30 mandag-torsdag, samt 8:30-16:00 på fredage. Eventuelt arbejde uden for dette tidsrum forudsætter særskilt aftale og honorering.

Dokumenterede rejse- og opholdsudgifter uden for Hovedstadsområdet i forbindelse med udførelsen af konsulentbistand faktureres særskilt til Klienten. Den transporttid, som TrueCommerce konsulenter anvender på transport mellem TrueCommerce og Klienten, faktureres Klienten med 50% af den timesats, der er aftalt parterne imellem.

1.3. Betaling

Betalingsbetingelserne er 30 dage fra fakturadato.

Hvis Klienten ønsker at modtage opkrævning ved fremsendelse af faktura med almindelig post eller pr. mail som PDF, er TrueCommerce berettiget til at opkræve et faktureringsgebyr pr. faktura. Gebyret er p.t. på DKK 35 ekskl. moms, men kan ændres med 30 dages varsel.

Hvis opkrævning sker via Betalingsservice, er TrueCommerce berettiget til at opkræve et faktureringsgebyr pr. faktura. Gebyret er p.t. på DKK 8 ekskl. moms, men kan ændres med 30 dages varsel.

Eventuelle gebyrer for betalingsoverførsler og lignende omkostninger betales af Klienten.

Ved overskridelse af forfaldsdag kan beregnes forsinkelsesrente (morarente) i overensstemmelse med rentelovens regler herom. Endvidere kan TrueCommerce pålægge et ekspeditionsgebyr for udskrivning af rykkerbrev og rentenota.

1.4. Suspension af Ydelser

Ved forsinket eller delvis betaling af TrueCommerce fakturaer og efter skriftlig meddelelse til Klienten med angivelse af en frist til at betale på mindst 10 hverdage, er TrueCommerce berettiget til at suspendere Klientens adgang til Managed Service, indtil fuld betaling er sket, uden at det berører TrueCommerces andre rettigheder som anført i disse generelle vilkår.

1.5 Prisændringer og prisreguleringer

TrueCommerce kan uden varsel regulere sine priser i henhold til nettoprisindekset. Tidspunktet for seneste regulering kan oplyses ved henvendelse til TrueCommerce.

1.6. Offentlige skatter og afgifter

Klienten afholder, foretager afregning af og hæfter for alle offentlige skatter og afgifter, der påhviler Klienten ved anvendelse af Managed Service, herunder skatter og afgifter vedrørende handler og andre transaktioner. Såfremt sådanne skatter eller afgifter måtte blive opkrævet og betalt af TrueCommerce, er TrueCommerce berettiget til at kræve det udlagte beløb betalt straks af den Part, hvem skatten eller afgiften vedrører.

2 FORUDSÆTNING FOR TRUECOMMERCES LEVERANCE

2.1. Klientens forpligtelser i forbindelse med at opnå adgang til Managed Service

Klienten er ansvarlig for rettidig fremskaffelse af oplysninger, kommunikationslinjer og andet udstyr, som er nødvendige for Klientens opnåelse af forbindelse med TrueCommerce under hensyntagen til de fastlagte tidsplaner.

2.2. Lovgivning og myndighedsforskrifter

TrueCommerce indestår for, at Managed Services ikke krænker tredjemands Immaterielle Rettigheder.

Klienten indestår for, at Klientens anvendelse af Managed Service ikke krænker tredjemands Immaterielle Rettigheder, og at Klienten kun anvender Managed Service til lovlige kommercielle formål. Hver Part skal holde den anden skadesløs for ethvert krav, der måtte blive rejst som følge af brud på foranstående garantier.

Ved begrundet mistanke om, at Klientens anvendelse af TrueCommerces Ydelser er ulovlig eller krænker tredjeparts Immaterielle Rettigheder kan TrueCommerce med øjeblikkelig virkning suspendere Klientens adgang til Managed Service. TrueCommerce er forpligtet til uden ugrundet ophold at give meddelelse til Klienten herom.

2.3. Datakvalitet

Klienten er forpligtet til, i videst muligt omfang, at sikre, at data, som hidrører fra Klienten, er gyldige og opdaterede. Klienten er ansvarlig for at generere testdata.

2.4. Brugeren

Klienten er eneansvarlig for al brug af Brugeren login-informationer, herunder brug, der udløser fakturerbare ydelser fra TrueCommerce.

3 SIKKERHED HOS TRUECOMMERCE OG KLIENTEN

3.1. Sikkerhedsforanstaltninger, som skal overholdes af brugere, der har adgang til Managed Service

For at få adgang til Managed Service skal brugerne anvende individuelle bruger-ID og passwords. Klienten er ansvarlig for overholdelse af Klientens password-politik, og at adgangen til Managed Service sker under betryggende forhold.

3.1.1. Password

- Det første password til en Bruger bliver tildelt af TrueCommerce og skal udskiftes straks til et af Brugeren valgt password.
- Hvis en Bruger har glemt sit password og ønsker at få et nyt password, skal TrueCommerce ServiceDesk kontaktes. Nyt password bliver sendt til en e-mailadresse hos Klienten.

3.2. TrueCommerce sikkerhedsforanstaltninger

På <https://www.truecommerce.com/dk-da/contact/new-tandcs-it-security-page> findes en beskrivelse af, hvilke tekniske sikkerhedsforanstaltninger, TrueCommerce anvender for at beskytte Managed

Service mod uønsket adgang samt for at sikre en sikker transmission af Klientens data.

4 TILSLUTNING TIL TRUECOMMERCE VIA TREDJEPART

4.1. Ansvar ved indirekte tilslutning

Klientens handelspartners tilslutning til Managed Service kan være indirekte via en anden udbyder. TrueCommerce påtager sig ikke noget ansvar for den del af datatransmissionen, der foretages af den anden udbyder.

4.2. Ansvar ved eksterne informations- og serviceleverandører

Ved Ydelser, hvor der via TrueCommerce etableres en kommunikationsforbindelse mellem Klienten og en ekstern informations- og serviceleverandør, er TrueCommerce ansvarlig over for Klienten, fra TrueCommerce modtager dataleverancen og indtil den er videresendt.

5 TAVSHEDSPLIGT

Hver af Parterne og disses medarbejdere har tavshedspligt om ethvert forhold, som de måtte få kendskab til hos den anden Part eller hos tredjemand, og hvis hemmeligholdelse ifølge lovgivning eller sagens natur er påkrævet eller bliver dem foreskrevet af den anden Part.

Parterne kan dog videregive sådanne oplysninger om fortrolige forhold, hvis det følger af lov eller offentlig forskrift.

TrueCommerce kan endvidere videregive fortrolige oplysninger om Klienten til TrueCommerces datterselskaber, associerede selskaber, underleverandører og rådgivere, hvis det er nødvendigt for opfyldelsen af Aftalen. I sådanne tilfælde skal TrueCommerce pålægge modtageren af informationen en tilsvarende tavshedspligt som efter dette punkt.

Denne tavshedspligt gælder også efter ophøret af samarbejdet mellem Parterne.

6 OVERDRAGELSE

Aftalens rettigheder og forpligtelser kan ikke overdrages til tredjepart uden den anden Parts skriftlige samtykke, medmindre sådan overdragelse sker i form af en virksomhedsoverdragelse, hvorved samtlige eller væsentlige dele af Partens aktiver og passiver overdrages. TrueCommerce kan dog uanset ovenstående frit overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til Aftalen til TrueCommerces datterselskaber eller associerede selskaber.

7 REKLAMATION, MISLIGHOLDELSE OG ANSVAR

7.1. Reklamation

Dersom en Part ønsker at påberåbe sig, at Aftalen mellem Parterne er misligholdt, må denne Part straks give skriftlig og begrundet meddelelse til den anden Part om misligholdelsen.

7.2. Misligholdelse

I tilfælde af væsentlig misligholdelse kan den ikke-misligholdende Part med øjeblikkelig virkning hæve Aftalen, forudsat at den ikke-misligholdende Part har meddelt den misligholdende Part en frist på

mindst 10 hverdage til at afhjælpe den væsentlige misligholdelse, og afhjælpning ikke er foretaget inden fristens udløb.

7.3. Ansvar

Med de nedenfor anførte begrænsninger skal en part være erstatningsansvarlig i henhold til dansk lovgivning, for så vidt angår kompensation for tab, der skyldes handlinger eller undladelser forårsaget af den pågældende part eller af parter, som parten er ansvarlig for.

TrueCommerce kan ikke gøres ansvarlig for tab, der skyldes ændringer i dele af Klientens it-miljø, som har en indvirkning på Managed Service eller TrueCommerces evne til at levere de aftalte Managed Services

TrueCommerce kan ikke holdes ansvarlig for tab, der skyldes afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer i offentlige netværk, forsyningsnettet og / eller tjenester forbundet med foranstaltninger, der anses nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager, eller som pålægges af myndighederne, medmindre TrueCommerce har undladt at begrænse sådanne ulemper.

En part kan ikke holdes ansvarlig for indirekte tab hos den anden part, herunder, men ikke begrænset til, tabt fortjeneste, produktionstab, mistede besparelser, mistet tid og krav fra tredjeparter.

Tab, der skyldes brud på datasikkerheden, sikkerhedsbrud eller brud på tavshedspligten, skal ikke anses for indirekte tab.

TrueCommerce kan ikke holdes ansvarlig for tab, der skyldes ændringer af indholdet af de af Klienten modtagne og / eller sendte data, forårsaget af transmissionsfejle.

TrueCommerce kan ikke holdes ansvarlig for tab, der skyldes uanmodet eller uønsket transmission af data til eller fra Klienten.

TrueCommerce kan ikke holdes ansvarlig for tab, der skyldes uberettiget adgang til Klientens data under transmissionen, medmindre TrueCommerce alene er ansvarlig for adgangen.

Uanset årsagen til skaden / tabet – med undtagelse af tab, der skyldes forsæt / grov uagtsomhed hos en parts medarbejdere – kan en parts forpligtelse til at betale erstatning ikke i denne aftales indledende periode og nogen efterfølgende periode overstige et beløb, der svarer til Klientens nettobetaling til TrueCommerce i den forudgående 24 måneders periode før forekomsten af den hændelse, der udløser kravet om erstatning, eller 1.000.000 kroner, alt efter hvilket beløb, der er det laveste. Ovennævnte ansvarsloft skal ikke gælde i tilfælde af personskade, brud på datasikkerheden, sikkerhedsbrud eller et brud på fortroligheden.

8 IMMATERIELLE RETTIGHEDER

Samtlige Immaterielle Rettigheder til Managed Service tilhører TrueCommerce.

Klienten får mod betaling af de aftalte Ydelser en ikke eksklusiv brugsret til at anvende Managed Service, jf. reguleringen heraf i Aftalen.

Klienten får en ikke eksklusiv brugsret til at anvende hjælpeprogrammerne. Hjælpeprogrammerne må installeres med det antal kopier, som Klienten har behov for.

9 BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

Hvis TrueCommerce som led i levering af ydelser til Klienten skal behandle personoplysninger i større omfang, eller behandlingen omfatter særlige kategorier af personoplysninger, jf. artikel 9 i Forordning 2016/679 ("Forordningen"), indgår parterne en særskilt databehandleraftale. Indgår parterne ikke en særskilt databehandleraftale, gælder følgende databehandleraftale:

Begge parter skal løbende gennemføre passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger, der opfylder kravene i Forordningen for at sikre beskyttelse af de registreredes rettigheder. TrueCommerce skal overholde kravene i artikel 28 i Forordningen, herunder mod sædvanlig timebetaling yde Klienten den i artikel 28 anførte bistand og stille oplysninger og nødvendig dokumentation til rådighed for Klienten, så Klienten kan føre tilsyn med TrueCommerces overholdelse af kravene i artikel 28, herunder ved at give mulighed for og bidrage til revision og audit.

TrueCommerce skal have ret til for egen regning og risiko at anvende underleverandører, der også behandler Klientens personoplysninger, mod at TrueCommerce ved påtænkte skift af en underleverandør eller anvendelse af en ny underleverandør skriftligt underretter Klienten mindst 30 dage før det påtænkte skifte, så Klienten kan nå at komme med indsigelser mod den påtænkte ændring.

TrueCommerce påser, at alle underleverandører opfylder kravene i artikel 28 i Forordningen og forpligtelserne i dette afsnit.

TrueCommerce må ikke uden Klientens skriftlige forudgående tilladelse overføre Klientens personoplysninger til lande uden for EU / EØS. Al behandling af Klientens personoplysninger sker i henhold til Klientens dokumenterede instruks. Den dokumenterede instruks udgøres dels af parternes aftalegrundlag, så de behandlinger der er nødvendige for at TrueCommerce kan opfylde indgåede aftaler med Klienten, kan udføres, og dels af de særskilte instrukser, som Klienten måtte give til TrueCommerce. TrueCommerce er dog berettiget til at behandle persondata i enhver form, som er nødvendig for at levere de aftalte Managed Services, uden yderligere instruktioner fra Klienten. Hvis Klienten ikke instruerer TrueCommerce om andet, så er TrueCommerce berettiget og forpligtet til at slette Klientens personoplysninger senest tre måneder efter, at forretningsforholdet mellem Parterne er endeligt ophørt.

Hvis der sker ændringer i de kategorier af personoplysninger eller kategorier af registrerede, som TrueCommerce behandler for Klienten, skal Klienten straks underrette TrueCommerce herom.

10 FORCE MAJEURE

En Part skal ikke anses som ansvarlig over for den anden Part, for så vidt ansvar skyldes forhold, der ligger uden for Partens kontrol (dog undtaget betaling af vederlag), herunder krig og mobilisering, naturkatastrofer, strejker, lockouts, ildebrand, ekstremt vejrlig, nedbrud på elektricitets- eller telekommunikationsnetværk, forsinkede eller mangelfulde leverancer fra underleverandører, beskadigelse af produktionsapparat, cyber-angreb, og som Parten ikke burde have taget i betragtning og ej heller kunne have undgået eller overvundet ved anvendelse af rimelige foranstaltninger. Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af denne bestemmelses første punktum, og som underleverandøren ikke burde have undgået eller overvundet ved anvendelse af rimelige foranstaltninger.

Hvis Parterne forhindres i at opfylde Aftalen som følge af force majeure, suspenderes Aftalen for den pågældende Part i det tidsrum, forholdet vedrører. Hvis hindringen varer mere end tre måneder, kan Aftalen bringes til ophør af begge Parter med 14 dages skriftligt varsel, uden at Parterne i den forbindelse kan gøre et erstatningsansvar gældende mod hinanden.

11 DIVERSE VILKÅR

11.1. Gyldighed

Såfremt en aftalebestemmelse i Aftalen med TrueCommerce er ugyldig, ulovlig eller uden retskraft, skal den pågældende bestemmelse ændres eller revideres videst muligt i henhold til gældende ret, således at bestemmelsen og dermed Aftalen afspejler sin oprindelige hensigt.

11.2. Afkald

Enhver konkret accept af et forhold og ethvert konkret afkald på en rettighed fra en af Parterne skal ikke have virkning ud over den konkrete sammenhæng. Enhver unkladelse eller forsinkelse fra en af Parterne ved udøvelsen af enhver ret, beføjelse eller retsmiddel skal således ikke betragtes som et afkald herpå.

11.3. Ændringer

Alle ændringer til disse Generelle Vilkår skal være skriftlige.

Ændringer til disse Generelle vilkår skal af TrueCommerce varsles med tre måneders varsel. Såfremt Klienten ikke kan acceptere de varslede ændringer, kan Klienten med et varsel på 60 dage opsige Aftalen. Opsigelsen træder ikke i kraft, hvis TrueCommerce senest 30 dage efter modtagelsen af Klientens opsigelsesvarsel over for Klienten har tilbagekaldt de varslede ændringer.

11.4. Forhold ved Aftalens ophør

Ved Aftalens ophør – uanset årsagen hertil – er Klienten forpligtet til at betale eventuelle fakturaer fra TrueCommerce, som er udstedt eller vedrører Ydelser bestilt af eller leveret til Klienten forud for ophørstidspunktet. I tilfælde af Aftalens ophør refunderer TrueCommerce ikke Klientens eventuelle

forudbetalinger til TrueCommerce i overensstemmelse med Aftalen, som helt eller delvist dækker perioden efter ophørstidspunktet.

Ved ophør af Aftalen, uanset årsagen hertil, skal TrueCommerce senest 30 dage efter skriftlig anmodning fra Klienten udlevere en kopi af information og data, som tilhører Klienten eller som Klienten har brugsret til efter Aftalens ophør.

TrueCommerce er berettiget til et vederlag herfor svarende til de faktiske omkostninger forbundet med kopiering og udlevering af information og data. TrueCommerce skal inden 30 dage efter Klientens anmodning skriftligt give Klienten meddelelse om vederlagets størrelse.

11.5 Aftaleperiode

Aftalen træder i kraft med virkning fra den dato, hvor begge Parter har underskrevet Aftalen. Med mindre andet er angivet i Aftalen, løber Aftalen, indtil den opsiges af en af Parterne med et skriftligt varsel på tre måneder til udgangen af et kalenderår, dog kan en opsigelse tidligst få virkning 12 måneder efter Aftalens ikrafttræden.

12 LOVVALG OG VÆRNETING

Bortset fra inkassosager skal enhver uoverensstemmelse mellem Parterne vedrørende denne aftale afgøres efter dansk ret og i overensstemmelse med "Regler for behandling af sager ved Det Danske Voldgiftsinstitut (Copenhagen Arbitration)". Hver Part udpeger en voldgiftsmand, medens voldgiftsrettens formand udnævnes af Det Danske Voldgiftsinstitut. Såfremt en Part ikke inden 30 dage efter at have indgivet eller modtaget underretning om begæring om voldgift har udpeget en voldgiftsmand, udnævnes også denne af Institutet i overensstemmelse med ovennævnte regler. Voldgiftens afgørelse er endelig.