

# Samhandels- og forretningsbetingelser for Komplet Web ApS

## § 1. Indledning

- 1.1. Komplet Web ApS har intet salg til private og følgende samhandels- og forretningsbetingelser gælder for al handel mellem Komplet Web ApS på den ene side og kunden på den anden side, medmindre andet er aftalt skriftligt mellem Komplet Web ApS og kunden.
- 1.2. Specielle betingelser fra kundens side, specificeret i kundens ordre, er ikke bindende for Komplet Web ApS, med mindre skriftlig accept foreligger.
- 1.3. Der underskrives mellem Komplet Web ApS og kunden en aftale.

## § 2. Ydelse

- 2.1. Ved ydelser i nærværende Samhandels- og forretningsbetingelser forstås enhver disposition fra Komplet Web ApS foretaget for kunden for hvilken der udløses en betalingsforpligtelse som modydelse hos kunden, herunder rådgivning udført i tilknytning til aftalen. Dette gælder ligeledes for eventuel gratis arbejde udført efter tidligere indgået aftale mellem parterne om udveksling af ydelser.
- 2.2. Er der underskrevet en aftale fremgår ydelsen af denne. Aftalen er gældende for det antal måneder, der er anført på aftalen. Er der eksempelvis indgået en bindingsaftale for 24 måneder, forlænges aftalen automatisk med 24 måneder, hvis Komplet Web ApS ikke har modtaget en rettidig skriftlig opsigelse.
- 2.3. Komplet Web ApS har intet ansvar for lovligheden af indholdet på kundens hosting løsning. Følgende indhold er ikke tilladt: Racistisk, pædofilt eller på anden måde krænkende eller ulovligt indhold.
- 2.4. Kunden må ikke udsende SPAM via aftalen med Komplet Web ApS.
- 2.5. Komplet Web ApS kan ophæve aftalen jf. § 13.5. såfremt § 2.3. eller 2.4. overtrædes af kunden. Komplet Web ApS afgør alene, hvorvidt pkt. 2.3. eller 2.4. er overtrådt.

## § 3. Tilbud

- 3.1. Komplet Web ApS giver skriftligt eller mundtligt tilbud på basis af drøftelse med kunden, herunder kundens oplyste behov og evt. specifikationer.
- 3.2 Et af Komplet Web ApS til kunden fremsendt tilbud om levering af Ydelser, er gældende i 14 kalenderdage fra datoen for tilbuddets fremsættelse, hvorefter det automatisk bortfalder. Komplet Web ApS kan frit tilbagekalde tilbud, indtil kundens skriftlige accept er kommet frem til Komplet Web ApS.
- 3.3. Et tilbud jf. 3.1 afgives med forbehold for ændringer som følge af ændret grundlag for levering og/eller fremskaffelse af ydelsen.

## § 4. Ordre

- 4.1. Køb er endeligt, når Komplet Web ApS har bekræftet ordren derved, at ordrebekræftelse er fremkommet til kunden. Såfremt aftalen underskrives af kunden forinden ordrebekræftelse er købet endeligt ved underskrivelse.
- 4.2. Hvis Komplet Web ApS's bekræftelse af en ordre ikke stemmer overens med kundens ordre eller Aftalegrundlaget, og kunden ikke ønsker at acceptere de uoverensstemmende vilkår, skal kunden meddele det til Komplet Web ApS skriftligt senest 5 arbejdsdage efter modtagelse af ordrebekræftelsen. I modsat fald er kunden bundet af ordrebekræftelsen.

## § 5. Leveringstid, forsinkelse og force majeure

- 5.1. Komplet Web ApS er heller ikke ansvarlig for følgerne af en forsinkelse, selvom denne skyldes grov eller simpel uagtsomhed.
- 5.2. Komplet Web ApS er berettiget til med frigørende virkning at annullere en ordre, eller udskyde en levering helt eller delvist ved forhold, som skyldes force majeure, dvs., forhold, hvis opståen Komplet Web ApS ikke har haft forudgående kendskab til og ej heller med rimelige bestræbelser kan afværge eller forhindre, som f.eks. strejke, lock-out, krig og krigsførelse samt anden force majeure.

## § 6. Support

- 6.1. Komplet Web ApS yder den hjælp og support som er oplyst under de specificerede betingelser, gældende for det enkelte produkt. Såfremt intet andet er oplyst eller der ikke findes nogen specificerede betingelser i forbindelse med et produkt, yder Komplet Web ApS gratis support i den udstrækning det findes rimeligt. Såfremt der skulle opstå brug for support uden for vores almindelige telefon tid, vil dette altid blive takseret efter den gældende prisliste. Opstår brugen for support, i forbindelse med en mangel eller driftsforstyrrelse forårsaget af Komplet Web ApS eller en tilknyttet underleverandør, er det gratis at benytte vores support, også uden for vores almindelige åbningstid. Dog vil denne gratis support være begrænset til den enkelte mangel / driftsforstyrrelse, og løsning af denne kan ved enkeltstående tilfælde udskydes til almindelig åbningstid.

## **§ 7. Driftssikkerhed.**

7.1. Af drifts- og sikkerhedsmæssige årsager forbeholder Komplet Web ApS sig ret til at begrænse og/eller indskrænke anvendelsesmuligheder i tilfælde, hvor dette kan have indflydelse på drift og sikkerhed. Komplet Web ApS forbeholder sig til enhver tid retten til at skaffe sig adgang til kundens data som er placeret hos Komplet Web ApS. Alt kendskab til data vil blive behandlet fortroligt. Skulle adgang til en kundes data være umulig, eller u hensigtsmæssig besværlig, forbeholder Komplet Web ApS sig retten til at lukke for/afbryde/deaktivere kundens produkt eller ydelse, såfremt dette vurderes at være nødvendigt for at sikre drift stabilitet. Enhver anden form for adgang til kundens data kræver en kundeaccept eller en dommerkendelse, både for Komplet Web ApS og/eller enhver anden.

## **§ 8.. Indhold/Brug.**

8.1. Der er fra Komplet Web ApS ingen begrænsninger for hvad et af Komplet Web ApS leveret produkt eller ydelse må bruges til eller indeholde. Dog kræver vi at indhold og brug overholder den gældende danske lovgivning. Samt at der overholdes enhver gældende lovgivning i eventuelle andre brugslande.

8.2. Det er til enhver tid kundens pligt og ansvar at indhold og brug af ydelser og produkter leveret fra Komplet Web ApS overholder de gældende lovgivninger, og undladelse af dette, såvel bevidst som ubevidst, kan resultere i afbrydelse af service eller ydelse uden compensation.

8.3. Alle billeder, video og andre filer leveret af Komplet Web ApS er Komplet Web ApS's ejendomsret og må ikke medtages til anden løsning.

## **§ 9. Priser og betalingsbetingelser**

9.1. Alle angivne priser er ekskl. moms og andre eventuelle afgifter med mindre andet er angivet.

9.2. Såfremt andet ikke fremgår af indgået aftale faktureres ved Komplet Web ApSs præstation af ydelsen.

9.3. Kunden er ikke berettiget til at tilbageholde betalinger på grund af eventuelle modkrav, som Komplet Web ApS ikke har anerkendt.

9.4. Ved manglende betaling eller ikke rettidig betaling forbeholder Komplet Web ApS sig retten til at opkræve rykkergebyr(er), kompensationsgebyr, samt morarenter i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning herom.

9.5. Såfremt kunden ikke overholder fastlagte betalingsterminer, er Komplet Web ApS ikke forpligtet til yderligere levering/udførelse af arbejde, og Komplet Web ApS er endvidere berettiget til at ophæve eller kræve forudbetaling, og/eller gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende.

## **§ 10. Ansvarsbegrænsning**

10.1 Parterne ifalder erstatningsansvar i henhold til dansk rets almindelige regler med de i disse Samhandels- og forretningsbetingelser angivne ansvarsbegrænsninger og -fraskrivelser.

10.2 Ingen af Parterne er berettiget til at kræve erstatning for indirekte tab eller følgeskader, hvilket gælder uanset om det er Komplet Web ApS, kunden eller en tredjemand, som lider disse indirekte tab eller følgeskader. Tab af forretningsmuligheder, tab af fortjeneste, tab af goodwill, tab af data, herunder tab i forbindelse med genskabelse af data, tab af renter og bod betalt af/til tredjemand skal altid betragtes som indirekte tab/følgeskader. Kundens manglende betaling af vederlag anses dog altid som et erstatningsberettiget og direkte tab.

10.3. Komplet Web ApS er alene ansvarlig for skade forvoldt på person og ting af Komplet Web ApS ydelser under den forudsætning, at skaden er forvoldt udelukkende under udøvelse af Komplet Web ApS i forbindelse med en ydelse og/eller ved præstation heraf.

10.4. Komplet Web ApS fraskriver sig ansvar for krav, som er opstået i forbindelse med forhold, som skyldes kundens forsømmelighed og/eller uagtsomhed, herunder undladelse af opfyldelse af forpligtelser jf. forskrifter, brugsanvisninger og/eller vejledninger.

10.5. Komplet Web ApS erstatningsansvar ved såvel simpel som grov uagtsomhed er beløbsbegrænset til fakturabeløbet, for det til kunden solgte produkt.

10.6. I den udstrækning, Komplet Web ApS måtte blive pålagt erstatningsansvar over for tredjemand, er kunden forpligtet til at holde Komplet Web ApS skadesløs. Hvis tredjemand fremsætter krav mod en af parterne om erstatningsansvar i henhold til dette punkt, skal denne part straks underrette den anden herom. Komplet Web ApS og kunden er gensidigt forpligtet til at lade sig sagsøge ved den domstol eller voldgiftsret, som behandler erstatningskrav, der er rejst mod en af dem på grundlag af en skade, som påstås forårsaget af materiellet. Komplet Web ApS er aldrig ansvarlig for skader, der opstår i forbindelse med levering af immaterielle ydelser (f.eks. service, tjenesteydelser, arbejdsydelser eller lignende).

Ansvar.

10.7. Komplet Web ApS påtager sig intet ansvar for tab af data og software, driftsforstyrrelser og manglende adgang til internettet / informationer, tabt arbejdsfortjeneste o. lign. i forbindelse med benyttelse af Komplet Web ApS abonnement, service eller ydelse.

10.8. Komplet Web ApS påtager sig intet ansvar for dette uanset hvilken forhold det skyldes, eksempelvis kan nævnes systemnedbrud og andre forhold både hos og udenfor Komplet Web ApS, force majeure, strejke og lock-outs. Endvidere påtager Komplet Web ApS sig intet ansvar for uvedkommendes adgang til data.

10.9. Komplet Web ApS er ikke ansvarlig for eventuelle fejlregistreringer af domæner som følge af stavfejl, navnefejl mv. Eventuelle udgifter ved omregistrering i denne forbindelse vil blive faktureret særskilt.

10.10. Komplet Web ApS er ikke ansvarlig for, at et domænenavn ikke krænker tredjemands navn, varemærke eller immaterielle ret. Komplet Web ApS foretager ingen undersøgelser heraf i forbindelse med registrering, og kan ikke gøres ansvarlig for kunden eller tredjemands tab herved.

10.11. Der henvises til DIFO's gældende regler for domænerregistrering på adressen: [www.difo.dk](http://www.difo.dk) som hostingen er underlagt.

## **§ 11 Overdragelse**

11.1 Kunden er ikke berettiget til at overdrage rettigheder og/eller forpligtelser til tredjemand uden den anden Parts forudgående skriftlige samtykke.

## **§ 12 Underleverandører**

12.1 Komplet Web ApS er til enhver tid berettiget til at anvende underleverandører i forbindelse med levering af Ydelserne. Med de begrænsninger der følger af disse Samhandels- og forretningsbetingelser er Komplet Web ApS ansvarlig for sine underleverandører på samme vilkår, som hvis Komplet Web ApS havde leveret Ydelserne selv.

## **§ 13 Opsigelse af aftaler**

13.1 Aftaler indgået mellem Komplet Web ApS og kunden forbliver i kraft, indtil de opsiges eller ophæves af Komplet Web ApS eller kunden i overensstemmelse med bestemmelserne i aftalen. Uden opsigelse genfaktureres aftalen automatisk for den på aftalen valgte periode.

13.2 Aftaler mellem Komplet Web ApS og kunden kan opsiges af Komplet Web ApS med 30 dages skriftligt varsel og af kunden med 3 måneders skriftligt varsel til udløbet af en periode.

13.3 Kunden skal betale alle vederlag for Ydelser, der er leveret, og udgifter, der er påløbet i henhold til en aftale med Komplet Web ApS, frem til den opsagte aftales ophør og uanset årsagen til ophør.

13.4 En Part kan ophæve en aftale, som følge af den anden Parts væsentlig misligholdelse, hvis en sådan væsentlig misligholdelse ikke er afhjulpet inden for 30 dage efter påkrav herom fra den ikke-misligholdende Part. Kundens forsinkede betaling med mere end 10 dage efter forfaldsdato i henhold til faktura udgør til enhver tid en væsentlig misligholdelse, der berettiger Komplet Web ApS til at ophæve aftalen.

13.5. Komplet Web ApS forbeholder sig retten til at ophæve hostingaftalen med kunden med øjeblikkelig varsel, hvis kundens hjemmeside på noget tidspunkt indeholder racistisk, pædofilt eller på anden måde krænkende eller ulovligt indhold. Komplet Web ApS er ikke erstatningsansvarlig overfor kunden ved sådan ophævelse.

## **§ 14 Fortrolighed**

14.1 Komplet Web ApS, er forpligtet til at behandle modtagne oplysninger som fortrolige og må ikke uden kundens forudgående skriftlige samtykke bruge sådanne oplysninger til andre formål end i forbindelse med levering af Ydelserne. Komplet Web ApS må ikke videregive fortrolige oplysninger, som denne har modtaget, til andre juridiske eller fysiske personer end Komplet Web ApS medarbejdere, konsulenter, rådgivere, repræsentanter eller underleverandører, som er involveret i leveringen af Ydelserne.

14.2 Komplet Web ApS og kunden er forpligtiget til at overholde den til enhver tid gældende lovgivning for datasikkerhed.

14.3 Såfremt der er mistanke om brud på datasikkerhed og eller misbrug af kodeord og / eller kontooplysninger skal dette straks meddeles Komplet Web ApS. Komplet Web ApS er ligeledes forpligtiget til at informere kunden såfremt der opstår brud på datasikkerheden.

14.4 Opsigelse eller ophævelse af aftale berører ikke den nævnte fortrolighedsforpligtelse.

## **§ 15 Skriftlig korrespondance**

15.1. Al skriftlig korrespondance herunder accept af skriftlige tilbud, indsigelser og opsigelser skal ske via e-mail.

## **§ 16 Tvister**

16.1 Enhver tvist mellem kunden og Komplet Web ApS skal såfremt dette er muligt forelægges disses respektive ansvarlige og søges løst i fællesskab. En tvist der ikke kan løses i fællesskab skal indbringes for og afgøres af byretten i Odense.

## **§ 17 Ændring af vilkår.**

17.1 Alle Samhandels- og forretningsbetingelser kan af Komplet Web ApS ændres med 30 dages varsel.

17.2 Komplet Web ApS forbeholder sig ret til at ændre Samhandels- og forretningsbetingelser med øjeblikkelig virkning, såfremt ændringen skyldes forhold, som Komplet Web ApS ikke har indflydelse på, eksempelvis lovgivningsmæssige ændringer.

## **§ 18 Rettigheder.**

18.1 Alt materiale og information som tilhører Komplet Web ApS må kun bruges eller kopieres med skriftlig tilladelse fra Komplet Web ApS samt mod udtrykkelig kildehenvisning.

18.2 Rettigheder til al kode / software udviklet af Komplet Web ApS eller dennes underleverandør tilhører Komplet Web ApS med mindre andet er aftalt.

18.3 Tilretninger i kundens IT Systemer tilhører kunden med mindre andet er aftalt.

## **§ 19 Nyhedsbreve.**

19.1 Kunden accepterer ved indgåelse af aftale med Komplet Web ApS at modtage nyhedsbreve fra Komplet Web ApS, samt at Komplet Web ApS må benytte kundens navn og logo i Komplet Web ApS's markedsføring.

## **§ 20 Særligt ved køb af hjemmeside med SEO samt tilkøb af ekstra SEO, linkbuilding og reputation management.**

20.1. Søgmaskinerne har diverse regler og algoritmer ud fra hvilke, de finder de mest relevante sider efter en søgning. Disse regler ændres fra tid til anden, og dette kan have større eller mindre konsekvenser for placeringer i søgemaskinerne. Komplet Web ApS bestræber sig altid på at holde vores opsætning af søgemaskineoptimeringsprodukter opdaterede i takt med disse ændringer.

20.2. Komplet Web ApS fraskriver sig dog ethvert ansvar for eventuelle ændringer i kunders placeringer på søgemaskiner, ligesom Komplet Web ApS heller ikke kan give garantier for opnåelse af bestemte placeringer, samt optagelse på søgemaskinerne. Komplet Web ApS er desuden på intet tidspunkt ansvarlig for eventuel "blacklisting" (fjernelse fra søgemaskinernes indeks) af kunders hjemmesider.

20.3. Kunder er ligeledes også selv ansvarlige for ændringer i placeringer på søgemaskiner mm., hvis de foretager ændringer i det af Komplet Web ApS udfærdigede materiale eller produkt.

Ved tekstforfatning fra Komplet Web ApS får kunden, inden teksterne bliver indsat på dennes hjemmeside, sendt de udfærdigede tekster til godkendelse, og har derfra 5 arbejdsdage til at gennemlæse teksterne og komme med eventuelle rettelser.

20.4. Ved at få lavet ekstra SEO eller linkbuilding igennem Komplet Web ApS, accepterer kunden at blive oprettet på forskellige sociale medier, sociale bogmærker, blogs, portaler mm. på internettet, hvor Komplet Web ApS på vegne af kunden, opretter profiler, tekster mm., for på den måde at få indgående links til kundens hjemmeside fra de enkelte portaler, hjemmesider, blogs mm.

20.5. Såfremt Komplet Web ApS anvender et ord/søgeord i kundens søgemaskineoptimering, på kundens hjemmeside eller andet markedsføringsmateriale, der udgør et forretningskendetegn eller er i strid med markedsføringsloven, eller anvender et søgeord der på anden måde krænker en tredjemands immaterielle rettigheder, kan Komplet Web ApS ikke gøres erstatningsansvarlig herfor.

20.6. Reputation management har til formål at skabe omtale og anmeldelser på nettet om den enkelte virksomhed fra dennes kunder. Komplet Web ApS er på intet tidspunkt ansvarlig for, hvad der bliver skrevet i disse anmeldelser og i denne omtale.

## **§ 21 Særligt ved Google AdWords**

21.1. Såfremt Kundens kreditkort bliver spærret, eller hvis der tilknyttes et andet kreditkort, er Kunden forpligtet til straks at meddele Komplet Web ApS herom pr. mail eller pr. telefon.

Kunden får via sin bank kvittering på, at der er foretaget træk på kreditkortet i overensstemmelse med Google AdWords annonceringen. Det er kundens ansvar, selv at følge med i betaling af Google AdWords enten via bankkontoen eller via Google AdWords kontoen, som kunden har fuld tilgang til. Det er endvidere kundens ansvar at kreditkortet ikke bliver misbrugt, og Kunden er derfor selv ansvarlig for eventuelle sådanne tilfælde.

21.2. Såfremt Komplet Web ApS anvender et søgeord i kundens kampagner eller markedsføringsmateriale, der udgør et forretningskendetegn eller er i strid med markedsføringsloven, eller anvender et søgeord der på anden måde krænker en tredjemands immaterielle rettigheder, kan Komplet Web ApS ikke gøres erstatningsansvarlig herfor.

21.3. Komplet Web ApS kan frit vælge søgeord til annoncer såvel som løbende ændring af tekstudformningen til de enkelte annoncer og annonceudvidelser.

21.4. Komplet Web ApS er tillige berettiget til uden tilbagebetalingspligt og uden videre varsel at ændre eller afbryde kampagner eller annoncer, som er i strid med god markedsføringskik, tredjemands immaterielle rettigheder eller redelig handlemåde.

21.5. Ved opsigelse eller ophævelse af aftale, vil Komplet Web ApS lade AdWords-konti, annoncer og deslige fortsætte uændret uden at pause aktiviteterne, medmindre Køber forud for opsigelsen eller ophævelsen har instrueret Komplet Web ApS i andet.