

Generelle forretningsbetingelser

Mellem

Ratios ApS
CVR nr. 43416731
Slotsgade 15, 1. tv
3400 Hillerød

(herefter "Ratios")

Og

Kunden

(herefter i fællesskab Parterne og hver for sig Part(en))

1. Anvendelse og omfang

1.1 Ratios har udviklet en applikation (herefter "Applikationen"), der understøtter kunde-, opgave- og ressourcestyring for at sikre effektivitet, kontrol og overholdelse af gældende lovgivning.

1.2 Ratios leverer Applikationen til Kunden og giver hermed Kunden en brugsret til Applikationen til ovennævnte opgaver. Nærværende aftale (herefter Aftalen) regulerer Ratios' og Kundens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med levering af Applikationen, medmindre andet er skriftligt aftalt.

2. Indgåelse, varighed og ophør af aftalen

2.1 Aftalen træder i kraft den dag, hvor Kunden accepterer Ratios' ordrebekræftelse ("Ikrafttrædelsestidspunktet").

2.2 Ved indgåelse af Aftalen påbegyndes en 12 måneders abonnementsperiode.

2.3 Hver af Parterne kan opsige Aftalen skriftligt med et varsel på 3 måneder til udløbet af en abonnementsperiode. Såfremt Aftalen ikke opsiges senest 3 måneder før abonnementsperiodens udløb, udløses en ny abonnementsperiode på 12 måneder.

2.4 Kunden kan dog opsiges Aftalen med 2 måneders varsel under en igangværende abonnementsperiode for at skifte udbyder, men vil ikke få refusion eller kreditering, jf. pkt. 3.2

2.4 Opsiger Kunden Aftalen, ophører Kundens adgang til Applikationen ved udløbet af abonnementsperioden eller når dataoverførslen, jf. 5 er gennemført.

2.5 Opsiges Aftalen sletter Ratios al Kundedata i henhold til Databehandleraftalen og inden for 90 dage efter Aftalens ophør.

3. Pris og betalingsbetingelser

3.1 Prisen for adgang til Applikationen for første abonnementsperiode fremgår af ordrebekræftelsen. Prisen for de efterfølgende abonnementsperioder fremgår af Ratios prisliste medmindre andet er aftalt og fremgår af ordrebekræftelsen. Abonnementet betales forud.

3.2 Opsiges Aftalen i henhold til den forkortede frist i pkt. 2.4 vil der dog ikke ske refusion af allerede betalt abonnement eller kreditering af det skyldige beløb for den kommende abonnementsperiode.

3.3 Alle priser er angivet eksklusive moms, medmindre andet fremgår. Ratios er berettiget til årligt at prisregulere den 31. december baseret på nettoprisindekset og/eller markedsudvikling. En eventuel regulering træder i kraft ved næstkommende abonnementsperiode.

3.4 Ratios forbeholder sig retten til at justere priser i forbindelse med væsentlige nyudviklinger, forbedringer eller lancering af nye funktioner i Applikationen. Prisændringer vil være rimeligt begrundede og varsles skriftligt med mindst 4 måneders varsel forud for starten af en ny abonnementsperiode. I varslingsperioden har Kunden ret til at opsiges aftalen med virkning fra udgangen af den aktuelle abonnementsperiode.

Ratios er ikke berettiget til at gennemføre ekstraordinære prisstigninger for eksisterende funktioner, ud over den årlige regulering. Hvis eksisterende funktioner opdeles i særskilte moduler, bevarer Kunden adgang til disse uden merpris.

3.5 Betalingsbetingelser er netto kontant + 14 dage fra fakturadato til den af Ratios specificerede konto. Betaling skal ske gebyr- og omkostningsfrit for Ratios. Ved betaling efter forfald skal Kunden svare rente på – det mindste af det følgende – 2,5 % pr. påbegyndt måned eller den maksimale rente tilladt i lovgivningen pr. påbegyndt måned af den forfaldne saldo fra seneste rettidige betalingsdato og indtil betaling sker. Kunden kan ikke foretage modregning i vederlaget for ydelsen hidrørende fra angivne krav fra andre retsforhold.

3.6 Kunden kan til enhver tid anvende Applikationen udover det aftalte antal klienter, brugere og/eller moduler. I disse tilfælde faktureres Kunden for opgraderingen hurtigst muligt for perioden fra opgraderingen til abonnementsperiodens udløb. Ved opgradering i løbet af en abonnementsperiode faktureres kunden for opgraderingen i henhold til gældende listepreiser.

3.7 Kunden vil blive faktureret for samme antal klienter, brugere og/eller moduler ved fornyelse af abonnementsperioden med mindre, at Kunden i løbet af den forgangne abonnementsperiode har opgraderet. I så fald vil Kunden blive faktureret for det opgraderede niveau.

3.8 Faktura sendes i elektronisk form til den e-mailadresse, der er oplyst af Kunden. Betaler Kunden via kort eller anden automatisk betalingsform, vil kvitteringen blive sendt til den e-mailadresse, der er oplyst af Kunden.

4. Driftsstabilitet og support

4.1 Ratios sikrer stabil drift, men er uden ansvar for driftsforstyrrelser forårsaget af faktorer uden for Ratios kontrol.

4.2 Ratios skal sikre, at Applikationen er tilgængelig inden for den aftalte driftstid, som er kl. 8.00 til kl. 16.00 alle hverdage, uanset at Kunden er berettiget til at anvende Applikationen hele døgnet.

4.3 Ratios foretager nødvendig backup af Applikationen og data, således at Applikationens enkelte bestanddele kan genskabes. Systemer skal i tilfælde af en større hændelse kunne genskabes inden for 48 timer i almindelig arbejdstid (mandag til fredag). Hvis systemet bliver utilgængeligt uden for almindelig arbejdstid, vil systemet genskabes inden for 48 timer fra førstkommande hverdag.

4.4 Ratios er forpligtet til minimum en gang om året at foretage en succesfuld restore test af de servere og systemer, som platformen er bygget på.

4.5 Såfremt Kunden konstaterer problemer, der beror på fejl eller mangler ved Applikationen rapporteres disse til Ratios via kontakt@ratios.dk hurtigst muligt

4.6 Kunden har mulighed for at rette skriftlig henvendelse med supportspørgsmål via kontakt@ratios.dk. Skriftlige supporthenvendelser besvares hurtigst muligt, og altid senest indenfor 3 dage efter henvendelsen. Kan dette helt undtagelsesvis ikke overholdes, vil Kunden modtage direkte besked herom.

4.7 For at yde den bedst mulige service er det nødvendigt periodisk at foretage softwareopdateringer mv. Opdateringer, som gør systemet er utilgængeligt mellem 07:00 og 20:00, varsles over for Kunden.

5. Dataoverførsel

5.1 Såfremt Kunden ønsker at skifte til en anden leverandør eller hjemtage servicen, kan Kunden - på hvilket som helst tidspunkt - eksportere al sin data via API eller en CSV-fil. Ratios vil yde rimelig bistand til overførslen af data og stille alle relevant oplysninger til rådighed.

5.2 Ratios er forpligtet til at sikre et højt sikkerhedsniveau under overførslen samt oplyse om eventuelle risici forbundet med dataoverførslen.

5.2 Ratios er forpligtet til at fortsætte levering af Applikationen under overførslen af data så Kunden kan opretholde forretningskontinuitet.

6. Ansvar og ansvarsbegrænsninger

6.1 Hver af Parterne er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler med nedenstående begrænsninger. Begrænsningerne gælder dog kun, såfremt tabet ikke kan henføres til grov uagtsomhed eller forsætlige forhold hos den skadevoldende Part.

6.2 Ratios fraskriver sig erstatningsansvar for ethvert indirekte tab eller følgeskade, herunder, men ikke begrænset til driftstab, mistet avance og goodwill hos Kunden.

6.3 Det samlede erstatningsbeløb, som Kunden kan gøre gældende mod Ratios i henhold til Aftalen er begrænset til den samlede betaling som Ratios har modtaget fra Kunden i henhold til denne Aftale i de seneste 12 måneder.

7. Markedsføring og Kommunikation

7.1 Kunden skal skriftligt informere Ratios, hvis der forekommer ændringer i Kundens kontaktinformationer. I overensstemmelse hermed kan Ratios ligeledes ikke holdes ansvarlig, hvis en sådan meddelelse ikke bliver modtaget som følge af Kundens manglende underretning af Ratios.

7.2 Kunden giver Ratios ret til at fremsende service- og informationsmeddelelser til Kunden. Disse mails er obligatoriske, da de kan have betydning for Kundens brug af Applikationen.

7.3 Kunden kan til enhver tid framelde nyhedsmails og anden markedsføring.

7.4 Ratios er berettiget til at anvende Kunden som reference, medmindre Kunden har givet udtrykkelig og skriftlig indsigelse herimod.

8. Fortrolighed og tavshedspligt

8.1 Parterne forpligter sig til i Aftalens løbetid og efter dennes ophør over for uvedkommende at hemmeligholde alle oplysninger modtaget fra og om den anden Part, som en Part får kendskab til i forbindelse med Aftalen og levering af Applikationen til Kunden. Dette omfatter alle oplysninger om Parterne og/eller Applikationen. Parterne må alene benytte sådanne oplysninger i overensstemmelse med Aftalen, og må ikke videregive oplysningerne, medmindre videregivelse er påkrævet i henhold til lov, retskendelse eller pålæg fra offentlig myndighed. Foranstående gælder dog ikke oplysninger, der er alment kendte eller offentligt tilgængelige, og som ikke i henhold til lovgivningen er underlagt sådanne begrænsninger.

9. Adgang til oplysninger om virksomheders reelle ejere

9.1 Kunden erklærer og garanterer samtidig, at vedkommende er en forpligtet enhed eller virksomhed med en legitim interesse i at tilgå og anvende oplysninger om reelle ejere, som stilles til rådighed via en tredjeparts leverandør eller cvr-registret, herunder gennem onlineadgang, API eller andre produkter. Kunden bekræfter endvidere, at oplysningerne

udelukkende anvendes til erhvervsmæssige og lovlige formål, at data ikke videregives eller anvendes i strid med det angivne formål, at kunden er bekendt med, at uberettiget adgang eller misbrug kan medføre strafansvar efter gældende ret, samt at kunden selv er ansvarlig for, at kun relevante medarbejdere har adgang til oplysninger om reelle ejere.

Anvendelsen skal til enhver tid ske i overensstemmelse med gældende lovgivning, herunder anti-hvidvask- og selskabslovgivningen.

10. Immaterielle rettigheder

10.1 Kunden er gjort bekendt med, at Applikationen er ophavsretligt beskyttet og Kunden erhverver alene en ikke-eksklusiv, betinget brugsret til Applikationen. Brugsretten er betinget af Kundens betaling og overholdelse af Aftalen, og Kunden er gjort udtrykkeligt opmærksom på, at brugsretten er tidsbegrænset, således at denne automatisk bortfalder ved ophør af Aftalen, uanset årsagen hertil. Brugsretten er uoverdragelig. Kunden må ikke give adgang til trejdeparter uden Ratios' forudgående tilladelse.

10.2. Kunden er alene berettiget til at anvende Applikationen til brug for Kundens egen virksomhed.

10.3. Kunden erklærer sig indforstået med at ville respektere ophavsrettighederne. Kunden hæfter for Kundens ansatte samt eksterne rådgiveres overholdelse af rettighederne til Applikationen ved brug, og Kunden er forpligtet til at drage omsorg for, at Kundens ansatte samt eksterne rådgivere gøres udtrykkeligt opmærksom på, at Applikationen er ophavsretligt beskyttet og alene må anvendes i overensstemmelse med vilkårene i Aftalen.

11. Force Majeure

11.1. Såfremt Ratios ikke kan levere sine ydelser efter Aftalen som følge af force majeure, kan Ratios ikke gøres ansvarlig som følge af tab i den anledning, ligesom Kunden ikke kan hæve Aftalen. Ratios skal orientere Kunden uden ugrundet ophold, såfremt der indtræder en force majeure-situation.

12. Misligholdelse

12.1 I tilfælde af en af Parternes væsentlige misligholdelse af Aftalen kan den ikke-misligholdende Part hæve Aftalen uden yderligere varsel, såfremt forholdet ikke er bragt til ophør inden 10 hverdage regnet fra afgivelse af skriftligt påkrav til den misligholdende Part. Hæver en Ratios Aftalen som følge af Kundens væsentlige misligholdelse, er Ratios berettiget til at beholde enhver allerede erlagt betaling.

12.2 Betaler Kunden ikke for Applikationen i overensstemmelse med Aftalens, har Ratios ret til med 20 dages forudgående varsel at lukke for adgang til Applikationen. Kundens adgang etableres først på ny, når forfaldne beløb er modtaget hos Ratios

13. Tvister

13.1. Parterne er enige om, at Aftalen er indgået i henhold til dansk ret, og at enhver tvist mellem Parterne skal afgøres efter dansk ret.

13.2. Tvister skal forsøges løst i mindelighed ved forhandling mellem Parterne. Såfremt en tvist ikke kan løses i mindelighed, er begge Parter berettiget til at indbringe sagen for Københavns Byret i første instans.

14. Bekræftelse og underskrift

14.1 Aftalen og den vedlagte Databehandleraftale samt tilhørende bilag bekræftes hermed af de to Parter ved anvendelse af digital underskrift. Underskrivere af Aftalen erklærer samtidig at være underskriftsberettigede i medfør af Parternes respektive dispositionsregler. Det print- og læsbare bevis for signeringen vil fremgå af det færdige dokumentets sidste side, som fremsendes til alle parter, når alle parter har underskrevet Aftalen.