

Aftale om brug af webCRM

Dette dokument er en oversat version af de oprindelige engelsksprogede vilkår og betingelser. I tilfælde af uoverensstemmelser, vil den engelske version være gældende.

Den engelske version er tilgængelig her: [Subscription Agreement](#)

1. Indledning

- 1.1 Denne aftale om brug af webCRM ("Vilkår") regulerer ("Kundens") abonnement til og brug af webCRM systemet ("Produktet"), der stilles til rådighed af webCRM A/S, Danmark, CVR nr. 25189558 ("Selskabet").
- 1.2 Disse betingelser accepteres af Kunden ved registrering eller bestilling af Produktet eller ved fornyelsen af et abonnement. Senest gældende version er altid tilgængelig på Selskabets website.
- 1.3 Nærværende generelle abonnements vilkår er gældende f.o.m. 1. juni 2020 og afløser alle tidligere versioner.

2. Abonnementet

- 2.1 Produktet er tilgængeligt for Kunden på bestemte URL'er, som udpeges af Selskabet.
- 2.2 Under forbehold af Kundens accept og overholdelse af vilkår og betingelser anført i nærværende Vilkår, giver Selskabet Kunden en begrænset, ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig og ikke-permanent ret til at få adgang til og bruge Produktet for det aftalte antal licenser og udelukkende til intern forretningsmæssig drift af Kundens virksomhed. Kunden har ikke tilladelse til at installere, kopiere, bruge eller på anden måde udnytte Produktet på anden måde end angivet i nærværende Vilkår. Alle rettigheder der ikke udtrykkeligt tildeles, er forbeholdt Selskabet.
- 2.3 Brugere kan både være Kundens medarbejdere og brugere, der ikke er ansat af Kunden. Flere brugere må ikke anvende samme licens.
- 2.4 Lovgivning forbyder at sende e-mail til personer, der ikke har givet deres accept til dette på forhånd. En eventuel tvist opstået som følge af kundens manglende overholdelse af gældende lovgivning er et anliggende mellem kunden, skadelidte 3. part og eventuel offentlig myndighed.

3. Servicemålsætninger

- 3.1 Selskabet bestræber sig på at sørge for driftsstabilitet, og på at stille Produktet til rådighed for Kunden på de vilkår og betingelser, der er fastsat heri. Selskabets tjenester vil blive ydet i overensstemmelse med god IT-praksis.
- 3.2 Selskabet vil gøre sit bedste for at informere Kunden om eventuelle kendte mangler, som kan påvirke stabiliteten af drift eller funktion af Produktet og for at afhjælpe og løse sådanne fejl.

- 3.3 Selskabet bestræber sig på at udføre planlagt service og vedligeholdelse af systemet i weekenden eller i hverdage mellem kl. 20 om aftenen og kl. 6 om morgenen. Kunden vil blive varslet via hjemmesiden webcrm.com/status, med 48 timers varsel, hvis planlagt service og vedligeholdelse forventes at forårsage afbrydelser uden for disse timer. Eventuelle driftsforstyrrelser vil ligeledes blive offentliggjort på webcrm.com/status.
- 3.4 Selskabet udfører en backup af Kundens data en gang hver 2. time. Backups gemmes i 2 uger. Omfattet af særskilt betaling, kan Kunden anmode om at systemet genskabes ud fra en backup.
- 3.5 Selskabet vil holde Produktet kompatibelt og funktionsdygtigt med de nyeste officielle versioner af Internet browserne Google Chrome, Microsoft Edge og Firefox til Windows samt Safari til Mac. Selskabet vil gøre en rimelig indsats for at holde Produktet kompatibelt og funktionsdygtigt med de fleste andre nyeste versioner af andre Internet-browsere, men kan ikke garantere, at Produktet vil fungere på samme måde og pålideligt med alle browsere.

4. Funktionskrav, opgraderinger, vedligeholdelse og service

- 4.1 Kunden anerkender og accepterer, at det alene er Kundens ansvar at undersøge og bedømme Produktet for at sikre, at det kan køre og fungere i overensstemmelse med Kundens behov og krav, herunder Kundens internetadgang, hardware og software.
- 4.2 Selskabet kan efter eget skøn beslutte at stille opgraderinger, rettelser eller lignende i forbindelse med Produktet til rådighed for Kunden, og Kunden accepterer sådanne opgraderinger, rettelser eller lignende, for at kunne fortsætte med at bruge Produktet.
- 4.3 Selskabet påtager sig ingen forpligtelser eller ansvar med hensyn til levering af telekommunikationslinjer, Internetabonnementer eller -forbindelser eller andre tekniske installationer som er nødvendige for, at Kunden kan få adgang til og bruge Produktet eller dets data. Alle omkostninger og risici i forbindelse hermed, påhviler udelukkende Kunden.
- 4.4 Nyheder af ikke kommerciel art sendes som udgangspunkt til Admin brugere i Kundens system (adgangsniveau: 99). Der skal være minimum 1 modtager hos Kunden, men Kunden kan fravælge modtagelse af mails derudover.

5. Support

- 5.1 Selskabet er berettiget til at bruge agenter og underleverandører for ydelse af support og konsulentbistand til Kunden.
- 5.2 Supporten omfattet af abonnementet inkluderer:
 - 5.2.1 Respons på rapporterede fejl i Produktet.
 - 5.2.2 Svar på spørgsmål vedrørende brugen af Produktet, forudsat hvert svar ikke fylder mere end et par linjers tekst i en e-mail. Dette kan suppleres med henvisning til video'er og anden skriftlig dokumentation.

- 5.3 For tjenester, der ikke er omfattet af punkt 5.2, er Selskabet berettiget til at fakturere konsulentbistand eller rådgivning i henhold til de på tidspunktet gældende priser. En sådan fakturering skal accepteres af Kunden forud for ydelsen, der leveres.
- 5.4 Baseret på Kundens fejlrapportering, vil Selskabet efter eget skøn (i) udføre identifikation af de rapporterede fejl, (ii) give anvisninger til Kunden om brugen af Produktet for at minimere konsekvenserne af en rapporteret fejl indtil en midlertidig løsning er fundet, og/eller (iii) rette fejlene. Selskabet bestræber sig på at respondere på Kundens fejlrapportering ikke senere end 24 timer fra modtagelsen af rapporten på hverdage.
- 5.5 Support ydes primært og eksklusivt til Kundens udpegede systemadministrator (Admin bruger), som i denne henseende er kontaktperson i forhold til Kunden. Support gives således ikke til alle Kundens brugere, medmindre dette er aftalt.
- 5.6 Selskabet vil bestræbe sig på det yderste for at besvare Kundens support-forespørgsler inden for en arbejdsdag.
6. Maksimal harddisk lagerplads
- 6.1 Kunden har adgang til rimelig lagerplads for data og dokumenter, hvilket er inkluderet i licensen. Dette betegnes 'fair use' og er pt. begrænset til 10 GB, medmindre andet er aftalt. Hvis den anvendte mængde diskplads overskrider denne grænse, vil Kunden blive opkrævet det, på tidspunktet gældende, oplagringsgebyr. Selskabet vil underrette Kunden om den nuværende brug af plads ca. 6 uger forud for hver fornyelse af licensen. Hvis Selskabet undlader at give en sådan meddelelse, og/eller hvis Kunden har overskredet lagergrænsen, skal Kunden under alle omstændigheder enten slette data eller betale oplagringsgebyret fra begyndelsen af næste licensperiode.
7. Priser og betaling
- 7.1 Kunden skal betale gebyrer i overensstemmelse med prislisten og vilkårene, der er fastsat på Selskabets website, medmindre en sær aftale er indgået.
- 7.2 Selskabet er berettiget til efter eget skøn at ændre priser og vilkår. Ændringer vil blive meddelt skriftligt til Kunden senest fire uger før en sådan ændring træder i kraft, og vil tidligst gælde fra følgende abonnementsperiode. Ændringerne anses for accepteret af Kunden, medmindre Kunden opsiges abonnementsaftalen med sædvanligt varsel, jf. § 9, og med udløb ved udgangen af nuværende abonnementsperiode. Tidspunkt for udløb/fornyelse fremgår under 'licens' i Kundens system.
- 7.3 I tillæg til ovenstående, er Selskabet berettiget til at ændre sine priser efter ændringer i valutakurser og generelle prisændringer (inflation). Selskabet vil løbende tilsikre at priserne er tilpasset prisudviklingen i samfundet. Sådanne prisreguleringer vil ikke blive meddelt Kunden, før de træder i kraft.
- 7.4 Kunden skal betale fakturaer senest på forfaldsdatoen.

- 7.5 Såfremt Selskabets faktura ikke er behørigt betalt efter tre rykkerskrivelser, er Selskabet berettiget til at suspendere Kundens adgang til Produktet og Kundens data uden yderligere varsel. Den suspenderede adgang fritager ikke Kunden fra sin forpligtelse til at betale fakturaen samt efterfølgende tilfaldne gebyrer; herunder eventuelle inkasso omkostninger.
- 7.6 I tilfælde af for sen betaling, vil Selskabet opkræve renter i overensstemmelse med Dansk rentelov.
- 7.7 Hvis Kunden opretter flere brugere udover antallet omfattet af abonnementsaftalen, opgraderer licenstypen eller ønsker at abonnere på yderligere moduler, vil en faktura med det resterende beløb for merydelserne blive udstedt, regnet fra begyndelsen af måneden for bestillingen. Fakturabeløbet beregnes ud fra de til en hver tid gældende priser som oplyst på Selskabets hjemmeside under 'priser'.
- 7.8 Hvis Kunden reducerer antallet af licenser omfattet af abonnementet, ændrer licenstypen og/eller tilføjer/sletter yderligere moduler, vil licensen blive justeret fra begyndelsen af efterfølgende abonnementsperiode. Forudbetalt licens for nuværende abonnementsperiode refunderes ikke. Licens type og 'maksimum antal brugere', som fremgår under 'licens' i kundens system dikterer antallet af brugere og type, der faktureres for den kommende licensperiode.
- 7.9 Kunden accepterer at modtage fakturaer og rykkere via e-mail. Andre former for fakturafremsendelse, f.eks. EAN eller pdf, skal meddeles Selskabet skriftligt og accepteres tilsvarende.
- 7.10 Kunder med bopæl uden for EU skal ikke betale moms. Dansk moms vil blive føjet til licensprisen for alle Kunder bosiddende i Danmark. Kunder bosiddende i andre EU-lande som har et gyldigt momsnummer, vil ikke få tilføjet dansk moms til licensprisen. Kunder bosiddende i andre EU-lande, men som ikke har et gyldigt momsnummer, vil få tilføjet dansk moms til licensprisen.

8. Gratis prøveversion

- 8.1 Selskabet kan tilbyde Kunden et prøveabonnement på Produktet. Prøveabonnementet er gratis og uden betingelser.
- 8.2 Hvis Kunden ikke ønsker at abonnere på Produktet, inden prøveperioden udløber, vil Kundens adgang til Produktet ophøre ved udløbet af prøveperioden. Kundens prøvekonto og data vil blive slettet umiddelbart herefter.
- 8.3 Forbehold gældende for § 8.1 til 8.2, disse vilkår gælder kun for prøveperioden af Produktet. Under prøveperioden påtager Selskabet sig ingen forpligtelser for manglende adgang til og/eller brug af Produktet.

9. Varighed og opsigelse

- 9.1 Den indledende abonnementsperiode er på seks måneder fra bestillingsdatoen af Produktet. Efterfølgende fornyes abonnementet automatisk for en periode på 12 måneder ad gangen, medmindre andet er aftalt. Selskabet vil sende Kunden en meddelelse via e-mail ca. 6 uger før påbegyndelsen af en ny abonnementsperiode. Kunden kan opsigelse abonnementet senest to uger før

påbegyndelsen af en ny abonnementsperiode. Hvis abonnementet ikke opsiges inden for denne tidsramme, vil det automatisk blive fornyet.

- 9.2 Selskabet kan opsiges abonnementsaftalen straks, hvis Kunden væsentligt misligholder Betingelserne.
- 9.3 I tilfælde af opsigelse af abonnementsaftalen, vil Kunden ikke have lov til at få adgang til og bruge Produktet på tidspunktet for udløbet/opsigelsen af aftalen. Kunden anerkender og accepterer, at Selskabet er berettiget til at slette Kunden som bruger og afslutte Kundens adgang til Produktet uden yderligere varsel.
- 9.4 Forudbetalt abonnement refunderes ikke under nogen omstændigheder.
- 9.5 Ved ophør af abonnementsaftalen vil Selskabet slette Kundens data umiddelbart hvis der modtages sådanne instruktioner fra Kunden. I modsat fald opbevares Kundens data for en periode på minimum 90 dage regnet fra dagen efter ophør af abonnementsaftalen.
- 9.6 Hvis der 30 dage efter udløb/opsigelse af abonnementsaftalen, er ubetalte fakturaer fra Kunden, er Selskabet berettiget til at slette Kundens data uden yderligere varsel.
- 9.7 Når et aftaleforhold ophører, er Selskabet forpligtet til at assistere Kunde med at trække Kundens data ud af Produktet. Kunden bliver faktureret for dette og skal betale for denne service inden dataudtrækket kan påbegynde.
- 9.8 Opsigelse skal bekræftes skriftligt af Selskabet for at være gyldig.

10. Garantier

- 10.1 Kunden garanterer over for Selskabet, at hans brug af Produktet er lovlig i enhver henseende og at Kunden og hans brugere, enten interne eller eksterne, overholder disse Vilkår. Kunden skal holde Selskabet skadesløs fra enhver tredjeparts krav opstået ved Kundens brug af Produktet, herunder krav vedrørende uopfordrede e-mails og andre marketing-aktiviteter.

Kunden står inde for, at han er berettiget til at behandle sine kundedata i Produktet under gældende lovgivning og vil fritage Selskabet for ethvert krav og/eller tab i denne henseende.

11. Ansvarsfraskrivelse for garantier

- 11.1 Selskabet frasiger sig alle garantiforpligtelser, indsigelser og omstændigheder, uanset om de er eksplicitte, underforståede eller lovfæstede, vedrørende Produktets brug, salgbarhed, egnethed til et bestemt formål, mangel på nøjagtighed eller resultater, svarende til beskrivelsen, og hele risikoen i forbindelse hermed forbliver udelukkende Kundens.

12. Databeskyttelse

- 12.1 Kunden ejer rettighederne til sine data, herunder persondata, som dataansvarlig. Selskabet fungerer som databehandler for Kunden. Selskabets behandling af Kundens persondata skal ske i

overensstemmelse med gældende lovgivning. Selskabets behandling af persondata må derfor kun ske med henblik på at levere Produktet til Kunden og i overensstemmelse med Kundens instruks.

- 12.2 Da Kunden er dataansvarlig, og Selskabet er databehandler, accepterer Kunden som led i sin accept af disse Vilkår også databehandleraftale, der er tilgængelig i seneste, gældende version på Selskabets website.
- 12.3 Kunden er forpligtet til at hemmeligholde brugerlogins og kodeord til Produktet, så de ikke bliver kendt af uautoriserede brugere eller tredjeparter.
- 12.4 Kunden er ansvarlig for, at de persondata, der af Kunden behandles i Produktet, er indsamlet og behandles af Kunden i overensstemmelse med gældende lovgivning. Kunden er derudover forpligtet til at sikre, at Kundens data, herunder persondata, som anvendes i Produktet, ikke krænker tredjemands immaterielle rettigheder og/eller gældende lovgivning. Selskabet er berettiget til at slette alle data, der efter Selskabets eget skøn udgør en overtrædelse af ovennævnte, og Kunden vil ikke være berettiget til nogen erstatning i den henseende.

13. Overdragelse

- 13.1 Selskabet er berettiget til at overdrage alle sine rettigheder og forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen, herunder disses Vilkår, til en tredjepart.
- 13.2 Kunden kan ikke overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen til tredjemand, uden forudgående skriftlig tilladelse fra Selskabet. En sådan tilladelse må ikke blive urimeligt tilbageholdt af Selskabet.

14. Intellectuelle ejendomsrettigheder

- 14.1 Selskabet bevarer alle intellektuelle ejendomsrettigheder, inklusive og uden begrænsning, ophavsret, patentrettigheder, varemærkerrettigheder, know-how mv, i og til Produktet. Selskabet må ikke på nogen måde overdrage, overføre eller give nogen af sine immaterielle rettigheder til Kunden.
- 14.2 Kunden har ikke tilladelse til at overdrage, licensere, sælge, udleje, udlåne, overdrage eller videregive licensen til Produktet til en tredjepart, uden skriftligt samtykke fra Selskabet.
- 14.3 Kunden er ikke berettiget til at kopiere, modsat-rette, adskille, dekompile, eller ændre Produktet, eller på anden måde forsøge at udforske, sabotere og/eller opdage kildekoden og/eller de strukturelle rammer og/eller de principper, som Produktet er baseret på, medmindre det udtrykkeligt er tilladt i henhold til ufravigeligt gældende lovgivning.
- 14.4 Kunden er ikke berettiget til at ændre eller fjerne mærker og meddelelser vedrørende ophavsret, patenter, varemærker eller andre rettigheder, placeret eller anvendt på, eller på anden måde implementeret i Produktet.

15. Begrænsning af ansvar

- 15.1 Begge parter ansvar er underlagt de almindelige regler i dansk ret, bortset fra de undtagelser, og begrænsninger, som udtrykkeligt er beskrevet i disse betingelser.
- 15.2 Selskabet vil kun være ansvarlig for Produktet og fralægger sig ansvar for eventuelle andre produkter, ydelser, opgaver eller ydelser fra hosting-udbydere og/eller agenter, der handler på Selskabets vegne. Selskabet vil under ingen omstændigheder være ansvarlig for de tjenesteydelser, opgaver eller forpligtelser, der skal udføres af Kunden og/eller en tredjepart.
- 15.3 Selskabet er ikke ansvarlig for nogen direkte eller indirekte skade eller tab, herunder, uden begrænsning, erstatning for tab af fortjeneste, driftstab, tab af data eller restaurering heraf (bortset fra som udtrykkeligt anført i § 15.4 nedenfor), produktansvar eller personskaade som følge af brugen af eller manglende evne til at anvende Produktet eller data, herunder, men ikke begrænset til, driftstab, mistet omsætning eller mistet indtjening eller besparelser. De nævnte undtagelser og begrænsninger gælder uanset om sådanne skader eller tab er forårsaget af handlinger eller undladelser af Selskabet, som kan henføres til uagtsomhed (herunder både grov og simpel uagtsomhed) eller tilfældigheder.
- 15.4 Med hensyn til tab af data, har Selskabet alene ansvaret for - i rimeligt omfang - at forsøge at gendanne tabte data baseret på den seneste backup-kopi som er til rådighed. Ethvert ansvar for data uigenkaldeligt tabt, på trods af Selskabets rimelige bestræbelser på at genoprette disse data, er begrænset i overensstemmelse med § 15.5.
- 15.5 Ud over de undtagelser og begrænsninger af ansvar som er beskrevet i § 11 og denne § 15, er Selskabets ansvar for at betale eventuelle skader, erstatninger eller andre beløb, nævnt i disse vilkår, begrænset til et beløb svarende til den samlede licensafgift der faktisk er betalt af Kunden til Selskabet for levering af Produktet i de foregående 12 måneder før handlingen eller undladelsen, som kravet opstår af (hvad enten det er forhold vedr. kontrakten, erstatningsret, grov eller almindelig forsømmelse, objektivet ansvar, misligholdelse eller opsigelse af kontrakten, krav om tilbagebetaling eller forholdsmæssig tilbagebetaling, ved lov eller andet). Selskabets samlede ansvar over for Kunden kan ikke under nogen omstændigheder, separat eller sammenlagt, overskride EURO 10.000
- 15.6 En part kan ikke gøres ansvarlig for manglende opfyldelse af sine forpligtelser (bortset fra manglende betaling af et skyldigt beløb) i tilfælde af, at der opstår en situation uden for rimelig kontrol, som en sådan part ikke har taget højde for forud for godkendelsen af disse Vilkår. En situation uden for rimelig kontrol kan være svigt eller sammenbrud af telenet og linjer, forskrifter fra statslige myndigheder, lockout, strejke, nedbrud i infrastruktur, naturkatastrofer, epidemier, pandemier, terrorhandlinger, brande, oversvømmelser, storme, brandstorme, sabotage, hærværk, skader forårsaget af computervirus, hacking, krig, borgerkrig, oprør, atomkatastrofe osv. En undtagelse er, hvis den anden part indvilliger i at kompensere den berørte part for eventuelle meromkostninger som følge af en sådan situation ud over rimelig kontrol.

16. Fortrolighed

- 16.1 Alle fortrolige oplysninger som modtages af en part fra den anden part skal holdes fuldt fortrolige af den modtagende part og dens direktører, medarbejdere, rådgivere eller repræsentanter, og må ikke uden forudgående skriftlig tilladelse fra Selskabet bruges til andre formål end i forbindelse med opfyldelse af abonnementsaftalen.
- 16.2 Fortrolige oplysninger omfatter ikke oplysninger, som (i) allerede er blevet gjort offentligt tilgængelige på anden måde end gennem brud på denne tavshedspligt, (ii) er blevet modtaget fra en uafhængig tredjepart på anden måde end gennem brud på denne fortrolighedsaftale, eller (iii) Kunden kan bevise, er blevet uafhængigt fremstillet af den pågældende part inden fremlæggelsen.
- 16.3 Alle reklamer, pressemeddelelser, offentlige meddelelser og oplysninger, der offentliggøres af en part vedrørende abonnementet skal godkendes af begge parter før de frigives til enhver anden part. Denne § forhindrer ikke en part fra at producere sådanne pressemeddelelser, offentlige meddelelser eller offentlige oplysninger, som måtte være påkrævet af lovmæssige omstændigheder eller på anden måde er rimeligt berettiget for beskytte en parts legitime interesser.
- 16.4 Opsigelse af abonnementsaftalen påvirker ikke parternes forpligtelser i henhold til denne §16.

17. Gældende lovgivning og værneting

- 17.1 Kundens abonnementsaftale, herunder disse Vilkår, er underlagt dansk gældende lovgivning, dog bortset fra (i) alle regler om lovvalg og (ii) FN-konventionen vedrørende aftaler om internationale køb ("CISG"), som ikke er gældende.
- 17.2 Enhver tvist mellem Selskabet og Kunden, der udspringer af abonnementet og Vilkårene vil blive underlagt lovgivningen i de almindelige domstole i Danmark, på Selskabets til enhver tid gældende værneting.