



NetDefender

# Aftale- og Handelsbetingelser for serviceydelser

**NetDefender.dk** (NetDefender DK ApS)



## Almindelige salgs- og leveringsbetingelser for serviceydelser til erhvervskunder

### 1. Anvendelse

- 1.1 Application. Almindelige salgs- og leveringsbetingelser ("Betingelserne") gælder for alle aftaler om Netdefender DK ApS, CVR-nummer 44504081 ("Virksomheden") salg og levering af serviceydelser inden for outsourcing til erhvervskunder.

### 2. Aftalegrundlag

- 2.1 Aftalegrundlag. Betingelserne udgør sammen med Virksomhedens tilbud og ordrebekræftelser det samlede aftalegrundlag om Virksomhedens salg og levering af serviceydelser til kunden ("Aftalegrundlaget"). Kundens indkøbsbetingelser trykt på ordrer eller på anden måde meddelt til Virksomheden udgør ikke en del af Aftalegrundlaget.
- 2.2 Ændringer og tillæg. Ændringer af og tillæg til Aftalegrundlaget er kun gældende, hvis parterne har aftalt dem skriftligt.
- 2.3 Juridisk status. Hver af parterne skal straks give medkontrahenten underretning, hvis parten ændrer status som juridisk person, tages under konkurs- eller rekonstruktionsbehandling eller frivillig likvidation.

### 3. Serviceydelser

- 3.1 Standard. De serviceydelser, som Virksomheden sælger og leverer til kunden, udføres håndværksmæssigt korrekt.
- 3.2 Kundens medvirken. Kunden skal give Virksomheden adgang til personale, software og oplysninger, i det omfang det er nødvendigt for at udføre serviceydelserne.
- 3.3 Lovgivning og standarder. Virksomheden er ikke ansvarlig for, at serviceydelserne opfylder lovgivning eller standarder eller kan anvendes til konkrete formål, medmindre parterne har aftalt andet skriftligt.



## 4. Pris og betaling

- 4.1 Pris. Prisen for serviceydelserne følger Virksomhedens gældende prisliste på det tidspunkt, hvor Virksomheden bekræfter kundens ordre, medmindre parterne har aftalt andet skriftligt. Alle priser er eksklusive moms.
- 4.2 Betaling. Kunden skal betale alle fakturaer for serviceydelser senest sidste betalingsdato på fakturaen, medmindre parterne har aftalt andet skriftligt.
- 4.3 Såfremt en betaling ikke foretages rettidigt, forfalder hele det resterende beløb til omgående betaling. NetDefender DK ApS forbeholder sig retten til uden yderligere varsel at overdrage kravet til inkasso, hvor eventuelle gebyrer og renter vil blive pålagt i henhold til gældende lovgivning

## 5. Forsinket betaling

- 5.1 Rente. Hvis kunden undlader at betale en faktura for serviceydelser rettidigt af årsager, som Virksomheden er uden ansvar for, har Virksomheden ret til rente af det forfaldne beløb på 1 % pr. måned fra forfaldstid og til betaling sker.
- 5.2 Ophævelse. Hvis kunden undlader at betale en forfalden faktura for serviceydelser senest 14 dage efter at have modtaget skriftligt påkrav om betaling fra Virksomheden, har Virksomheden ud over rente efter pkt. 5.1 ret til at: (i) ophæve salget af de serviceydelser, som forsinkelsen vedrører, (ii) ophæve salget af serviceydelser, som endnu ikke er leveret til kunden, eller kræve forudbetaling herfor, og/eller (iii) gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende.

## 6. Tilbud, ordrer og ordrebekræftelser

- 6.1 Tilbud. Virksomhedens tilbud er gældende i 10 dage fra den dato, tilbuddet er dateret, medmindre andet fremgår af tilbuddet. Accept af tilbud, der er Virksomheden i hænde efter acceptfristens udløb, er ikke bindende for Virksomheden, medmindre Virksomheden meddeler kunden andet.
- 6.2 Ordrebekræftelser. Virksomheden tilstræber at sende bekræftelse eller afslag af en ordre på serviceydelser til kunden skriftligt senest 5 arbejdsdage efter modtagelse af ordren. Bekræftelser og afslag af ordrer skal være skriftlige for at binde Virksomheden.



6.3 Ændring af ordrer. Kunden kan ikke ændre en afgivet ordre på serviceydelser uden Virksomhedens skriftlige accept.

6.4 Uoverensstemmende vilkår. Hvis Virksomhedens bekræftelse af en ordre på serviceydelser ikke stemmer overens med kundens ordre eller Aftalegrundlaget, og kunden ikke ønsker at acceptere de uoverensstemmende vilkår, skal kunden meddele det til Virksomheden skriftligt senest 3 dage efter modtagelse af ordrebekræftelsen. I modsat fald er kunden bundet af ordrebekræftelsen.

## 7. Levering

7.1 Leveringstid. Virksomheden leverer serviceydelser senest til den tid, der fremgår af Virksomhedens ordrebekræftelse. Virksomheden har ret til at levere før den aftalte leveringstid, medmindre parterne har aftalt andet.

7.2 Undersøgelse. Kunden skal undersøge alle serviceydelser ved leveringen. Hvis kunden opdager en fejl eller mangel, som kunden ønsker at påberåbe sig, skal den straks meddeles skriftligt til Virksomheden. Hvis en fejl eller mangel, som kunden har opdaget eller burde have opdaget, ikke straks meddeles skriftligt til Virksomheden, kan den ikke senere gøres gældende.

## 8. Forsinket levering

8.1 Meddelelse. Hvis Virksomheden forventer en forsinkelse i leveringen af serviceydelser informerer Virksomheden kunden om det og oplyser samtidig årsagen til forsinkelsen og ny forventet leveringstid.

8.2 Ophævelse. Hvis Virksomheden undlader at levere serviceydelser senest 5 dage efter den aftalte leveringstid af årsager, som kunden er uden ansvar for, kan kunden ophæve den eller de ordrer, der er berørt af forsinkelsen, uden varsel ved skriftlig meddelelse til Virksomheden. Kunden har ikke andre rettigheder i anledning af forsinket levering.

## 9. Garanti

9.1 Garanti. Virksomheden garanterer, at serviceydelser leveres som aftalt ifølge den skriftlige kontrakt som er indgået.  
Virksomheden giver garanti for at arbejdet udføres i en kvalitet der minimum stemmer



overens med den aftalte ifølge kontrakten.

Der gives 6 måneder garanti på fysiske produkter.

- 9.2 Undtagelser. Virksomhedens garanti omfatter ikke fejl eller mangler, der skyldes: (i) almindelig slitage, (ii) brug i strid med Virksomhedens instruktioner eller almindelig praksis eller til ikke-aftalte formål, (iii) afhjælpning eller ændring udført af andre end Virksomheden, eller (iv) andre forhold, som Virksomheden er uden ansvar for.
- 9.3 Meddelelse. Hvis kunden opdager en fejl eller mangel i garantiperioden, som kunden ønsker at påberåbe sig, skal den straks meddeles skriftligt til Virksomheden. Hvis en fejl eller mangel, som kunden opdager eller burde have opdaget, ikke straks meddeles skriftligt til Virksomheden, kan den ikke senere gøres gældende. Kunden skal give Virksomheden de oplysninger om en meddelt fejl eller mangel, som Virksomheden beder om.
- 9.4 Undersøgelse. Inden rimelig tid efter at Virksomheden har modtaget meddelelse fra kunden om en fejl eller mangel og undersøgt kravet, meddeler Virksomheden kunden, om fejlen eller manglen er omfattet af garanti.
- 9.5 Afhjælpning. Inden rimelig tid efter at Virksomheden har afgivet meddelelse til kunden efter pkt. 9.4 om, at en fejl eller mangel er omfattet af garanti, afhjælper Virksomheden fejlen eller manglen.
- 9.6 Ophævelse. Hvis Virksomheden undlader at afhjælpe en fejl eller mangel omfattet af garanti inden rimelig tid efter, at Virksomheden har givet meddelelse til kunden efter pkt. 9.4, af årsager, som kunden er uden ansvar for, og fejlen eller manglen ikke er afhjulpet inden en rimelig frist på mindst 10 dage, kan kunden ophæve den eller de ordrer, der er berørt af fejlen eller manglen, uden varsel ved skriftlig meddelelse til Virksomheden. Kunden har ikke andre rettigheder i anledning af fejl eller mangler ved serviceydelser end dem, der udtrykkeligt fremgår af pkt. 9.

## 10. Ansvar

- 10.1 Ansvar. Hver part er ansvarlig for egne handlinger og undladelser efter gældende ret med de begrænsninger, der følger af Aftalegrundlaget.



- 10.2 Ansvarsbegrænsning. Uanset eventuelle modstående vilkår i Aftalegrundlaget kan Virksomhedens ansvar over for kunden ikke pr. kalenderår samlet overstige 25% af det salg af serviceydelser, som Virksomheden netto har faktureret til kunden i det umiddelbart foregående kalenderår. Ansvarsbegrænsningen gælder ikke, hvis Virksomheden har handlet forsætligt eller groft uagtsomt.
- 10.3 Indirekte tab. Uanset eventuelle modstående vilkår i Aftalegrundlaget er Virksomheden ikke ansvarlig over for kunden for indirekte tab, herunder tab af produktion, salg, fortjeneste, tid eller goodwill, medmindre det er forårsaget forsætligt eller groft uagtsomt.
- 10.4 Force majeure. Uanset eventuelle modstående vilkår i Aftalegrundlaget er Virksomheden ikke ansvarlig over for kunden for manglende opfyldelse af forpligtelser, som kan henhøres til force majeure. Ansvarsfriheden består, så længe force majeure består. Som force majeure anses forhold, der er uden for Virksomhedens kontrol, og som Virksomheden ikke burde have forudset ved aftalens indgåelse. Eksempler på force majeure er usædvanlige naturforhold, krig, terror, brand, oversvømmelse, hærværk og arbejdsstridigheder.

## 11. Immaterielle rettigheder

- 11.1 Ejendomsret. Den fulde ejendomsret til alle immaterielle rettigheder, der opstår i forbindelse med Virksomhedens udførelse af serviceydelser, herunder patenter, design, varemærker og ophavsrettigheder, tilhører Virksomheden.
- 11.2 Licens. Kunden har en tidsubegrænset, vederlagsfri, overdragelig licens til at udnytte alle immaterielle rettigheder, der opstår i forbindelse med Virksomhedens udførelse af serviceydelser, til formål, der falder inden for kundens sædvanlige forretningsområde, eller som særskilt er aftalt mellem parterne.
- 11.3 Krænkelse. Virksomheden er ikke ansvarlig for leverede serviceydelsers krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder, medmindre krænkelsen er forsætlig. I det omfang Virksomheden måtte blive mødt med påstand om leverede serviceydelsers krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder, skal kunden skadesløs holde Virksomheden, medmindre krænkelsen er forsætlig.



## 12. Fortrolighed

- 12.1 Videregivelse og brug. Kunden må ikke viderebringe eller bruge eller sætte andre i stand til at bruge Virksomhedens erhvervshemmeligheder eller andre oplysninger uanset art, som ikke er offentligt tilgængelige.
- 12.2 Beskyttelse. Kunden må ikke på utilbørlig måde skaffe sig eller forsøge at skaffe sig kendskab til eller rådighed over Virksomhedens fortrolige oplysninger som beskrevet i pkt. 0. Kunden skal omgå og opbevare oplysningerne forsvarligt for at undgå, at de utilsigtet kommer til andres kundskab.
- 12.3 Varighed. Parternes forpligtelser efter pkt. 0-12.1 gælder under parternes samarbejde og uden tidsbegrænsning efter samarbejdets ophør uanset årsagen til ophøret.

## 13. Behandling af personhenførbare oplysninger

- 13.1 Behandling. Virksomheden behandler personoplysninger under behørig iagttagelse af databeskyttelsesforordningen og -loven. Oplysninger om Kundens navn, adresse, e-mail, telefonnummer, mv. benyttes alene i forbindelse med Kundens bestilling, kommunikation og udførelse af de aftalte serviceydelser.
- 13.2 Den registreredes rettigheder. Virksomheden efterlever den registreredes rettigheder (bl.a. ret til indsigt, berigtigelse, sletning, begrænsning af behandling, indsigelse, dataportabilitet, klage og ret til ikke at være genstand for en afgørelse, der alene er baseret på automatisk behandling, herunder profilering).
- 13.3 Opbevaring og videregivelse. Virksomheden opbevarer oplysningerne så længe, det er nødvendigt for det formål, hvortil oplysningerne behandles. Virksomheden hverken videregiver, sælger eller på anden måde overdrager oplysninger til tredjemand, medmindre Kunden har givet accept til dette.
- 13.4 Kontakt. Ønsker Kunden oplysninger om, hvilke data der bliver behandlet, at få data slettet eller korrigeret, kan Kunden kontakte Virksomheden på +4529757575 eller support@netdefender.dk



## 14. Gældende lov og værneting

14.1 Gældende lov. Parternes samarbejde er i alle henseender underlagt dansk ret.

14.2 Værneting. Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med parternes samarbejde, skal afgøres ved en dansk domstol.

## 15. Opsigelse

15.1 Du kan til enhver tid opsig sin aftale hos NetDefender. Opsigelsen træder dog først i kraft ved udgangen af den aftalte periode, og kunden er forpligtet til at betale for hele aftaleperioden, uanset hvornår opsigelsen foretages.

15.2 Opsigelse i praksis. Opsigelsen kan kun ske ved en skriftlig opsigelse send på mailen. [support@netdefender.dk](mailto:support@netdefender.dk)

## 16. Binding

16.1 Bindingsperiode. I vores Cloud Backup service, har vi en bindingsperiode som skal fremgå i betingelserne for kunden. Bindingsperioden er den periode, hvor kunden er forpligtet til at bruge tjenesten efter at de har accepteret betingelserne. Perioden er valgt efter aftale med kunden, og giver mening for kunden på købstidspunktet.

Bindingsperioden kan variere afhængigt af kundens specifikke behov og brug af tjenesten, og kan tilpasses efter en forhandling af nye aftale perioder når den eksisterende er udløbet.

Dette giver kunden fleksibilitet og mulighed for at tilpasse tjenesten til deres ændrede behov.

16.2 Private tilbudsvare De produkter, som NetDefender DK ApS tilbyder til private kunder, såsom sikkerhedspakker, er defineret som private tilbudsvare. Disse produkter er standardiserede med en fast pris og en fast bindingsperiode.

Forbrugeren accepterer betingelserne ved køb og idriftsættelse af produktet. Da produkterne er skræddersyet til kundens behov og ikke kan videregives til andre, er der ingenfortrydelses- eller returret, når produktet er taget i brug.





Vi forbeholder os retten til løbende at opdatere og ændre vores handelsbetingelser. Eventuelle ændringer træder i kraft, så snart de offentliggøres på vores hjemmeside. Det er kundens ansvar at holde sig opdateret om de gældende betingelser.

d. 20/03-2025