



Forretningsbetingelser og databehandleraftale

timengo a/s
Rev. 19.11.2018

Forretningsbetingelser og Databehandlersaftale – timengo a/s

§ 1. Indledning

1.1. Nærværende betingelser er gældende for alle Kunder, der benytter et eller flere af de produkter eller ydelser timengo a/s, CVR 28294778, Lautrupvang 1, 2750 Ballerup, tilbyder inden for kategorierne, hardware, standard software, licensaftaler, hostede services og IT-konsulentytelser.

1.2. Alle aftaler imellem Kunden og timengo a/s indgås på grundlag af forretningsbetingelserne, medmindre andet er aftalt skriftligt mellem parterne. Sådanne ændringer skal være indskrevet i en specifik og signeret aftale, før de har gyldighed.

1.3. timengo a/s er berettiget til efter eget skøn og på ethvert tidspunkt at udskifte underleverandører og egne konsulenter i forbindelse med leveringen af ydelserne.

1.4. Specielle betingelser fra Kundens side, er ikke bindende for timengo a/s, medmindre skriftlig accept foreligger.

§ 2. Tilbud

2.1. timengo a/s giver skriftligt eller mundtligt tilbud på basis af Kundens henvendelse, herunder Kundens oplyste behov og evt. specifikationer.

2.2. Et tilbud om levering af ydelser, er gældende i 14 kalenderdage fra datoen for tilbuddets fremsættelse, hvorefter det automatisk bortfalder. timengo a/s kan frit tilbagekalde tilbud, indtil købers skriftlige accept er kommet frem til timengo a/s.

§ 3. Ordre

3.1. Køb er endeligt, når timengo a/s har bekræftet ordren og ordrebekræftelse er fremkommet til Kunden

3.2. Hvis timengo a/s bekræftelse af en ordre ikke stemmer overens med køberens ordre eller aftalegrundlaget, og køberen ikke ønsker at acceptere de uoverensstemmende vilkår, skal køberen meddele det til timengo a/s skriftligt senest 5 arbejdsdage efter modtagelse af ordrebekræftelsen. I modsat fald er køberen bundet af ordrebekræftelsen.

3.3. Annullering eller ændring af en ordre kan kun ske med timengo a/s' skriftlige godkendelse. Godkendelse af annullering eller ændring kan af timengo a/s gøres betinget af, at kunden erstatte timengo a/s' omkostninger og tab ved annullering eller ændring, dog minimum et beløb svarende til 15 % af den aftalte købesum ekskl. moms.

§ 4. Leveringstid, forsinkelse og force majeure

4.1. Leveringstider som fremgår af tilbud og ordrebekræftelse overholdes så vidt muligt. timengo a/s påtager sig intet ansvar for følgerne af en evt. forsinkelse, og den giver ikke køber ret til at hæve købet, hvis levering finder sted inden 4 uger efter den fastsatte leveringstid. timengo a/s er heller ikke ansvarlig for følgerne af en forsinkelse, uanset om den skyldes grov eller simpel uagtsomhed, og selvom forsinkelsen er på mere end 4 uger

4.2. Reguleringen af misligholdelse og force majeure i disse betingelser finder anvendelse også for nedenstående Databehandlersaftale.

4.3. timengo a/s 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 timengo a/s ikke har haft forudgående kendskab til og ej heller med rimelige bestræbelser kan afværge eller forhindre, som f.eks. strejke, lockout, krig og krigsførelse, virus samt indtrædelse af force majeure hos underleverandører.

4.4. Force majeure kan højst gøres gældende med det antal arbejdsdage, som force majeure-situationen varer.

4.5. Ved ophævelse er timengo a/s berettiget til betaling for de ydelser, der er delleveret på tidspunktet for ophævelsens ikrafttræden. Ønsker en af parterne at hæve aftalen, skal dette ske skriftligt.

§ 5. Garanti og reklamation

5.1. timengo a/s henviser til en eventuel garanti fra producenten af produktet. En eventuel garanti samt garantiperiode afhænger således af den enkelte produkttype.

5.2. En reklamation af mangler skal fremsættes skriftligt inden 7 kalenderdage fra modtagelsen samt inden samme frist at meddele timengo a/s konstaterede mangler.

5.3. timengo a/s fraskriver sig ethvert ansvar for fejl og mangler, som ikke er reklameret rettidigt jf. 5.2.

§ 6. Priser og betalingsbetingelser

6.1. Medmindre andet udtrykkeligt er aftalt, gælder prisen inkl. Emballage og ekskl. fragt, moms og afgifter.

6.2. For alle vareleverancer beregner timengo a/s sig et håndteringsgebyr på kr. 95,00. Ved større vareleverancer beregnes fragt efter aftale.

6.3. Betalingsbetingelserne er 7 dage netto ved modtagelse af varer eller ydelser, medmindre anden aftale skriftligt er indgået.

6.4. Ved forsinket betaling skal der betales renter i henhold til renteloven med diskontoen + 7 % p.a. fra forfaldsdagen.

6.5. Kunden er uberettiget til at tilbageholde nogen del af købesummen som sikkerhed for opfyldelse af eventuelle modkrav vedrørende andre leverancer, og sådan tilbageholdelse vil være at betragte som væsentlig misligholdelse af aftalen.

6.6. Såfremt kunden ikke indbetaler timengo a/s' tilgodehavende fremsender timengo a/s en rykkerskrivelse til kunden, hvortil der tillægges et rykkergebyr stort kr. 100,00 pr. rykkerskrivelse. Hvis kunden trods rykkerskrivelse ikke indbetaler senest 10 dage efter afsendelsen af denne, forbeholder timengo a/s sig ret til straks og uden yderligere varsel, at overgive sagen til inkasso. Overgivelse til inkasso medfører et gebyr på kr. 100,00.

6.7. Medmindre andet er skriftligt aftalt, faktureres den leverede ydelse efter forbrugt tid, i henhold til timengo a/s til enhver tid gældende prisliste. Vederlaget for ydelser kan være baseret på påbegyndte timer, dage eller uger

§ 7. Ejendomsforbehold

7.1. timengo a/s forbeholder sig ejendomsretten til enhver leverance indtil den fulde betaling er sket. Ved evt. tilbagelevering skal kunden erstatte ethvert tab og samtlige omkostninger, som timengo a/s måtte blive påført

§ 8. Mangelbeføjelser

8.1. Såfremt det leverede er behæftet med mangler, er det aftalt, at timengo a/s er berettiget til at foretage omlevering, således at kunden ikke kan gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende. Såfremt det ikke er muligt for timengo a/s at foretage omlevering, returnerer timengo a/s købesummen til kunden.

8.2. Varer, der er behæftet med mangler, skal returneres i original og ubeskadiget emballage og forsvarligt indpakket. Såfremt den originale emballage er beskadiget, påhviler det kunden at sørge

for forsvarlig emballering og indpakning. Beskadiges varen som følge af mangelfuld emballering eller indpakning, fortaber kunden sin mangelindsigelse.

8.3. Inden returnering af varen skal kunden kontakte timengo a/s for at få oplyst et returvarenummer (RMA), der skal anføres af kunden ved returnering af varen. timengo a/s har ret til at afvise returvaren, såfremt returvarenummer ikke er anført ved returnering af varen.

8.4. Varer som er defekte ved modtagelsen (DOA: Dead On Arrival), håndteres efter de af producentens angivne retningslinjer.

8.5. Fejl ved et produkt som følge af naturligt slid, overlast, mangelfuld betjening, mangelfuld vedligeholdelse, hændeligt uheld eller andre forhold, for hvilke kunden bærer ansvaret eller risikoen, udgør ikke en mangel.

8.6. Bliver en ordre/forsendelse, af kunden, nægtet modtaget, krediteres ordren såfremt produkter kan tilbagekøbes, med fradrag af min. 15 % dog altid minimum kr. 250,00. Skaffevarer tages ikke retur.

8.7. timengo a/s kan under ingen omstændigheder gøres erstatningsansvarlig for driftstab, tabt avance, tabte data mv. eller andet indirekte tab eller skade. Det samme gælder skader på produkter, som er fremstillet af kunden eller produkter, hvori disse indgår.

8.8. timengo a/s fraskriver sig ethvert ansvar for personskade, som følge af mangler.

§ 9. Ansvar og ansvarsbegrænsning

9.1 Parterne ifalder erstatningsansvar efter dansk rets almindelige regler med de ansvarsbegrænsninger og fraskrivelser, som fremgår af forretningsbetingelserne.

9.2. I det omfang timengo a/s ifølge lov om produktansvar hæfter overfor kundens erstatningskrav, er timengo a/s' hæftelsesansvar begrænset til produktansvaret.

9.3. timengo a/s fraskriver sig ethvert ansvar som følge af kundens retsforhold overfor tredjemand, der er timengo a/s uvedkommende.

9.4. Kunden er i øvrigt forpligtet til at holde timengo a/s skadesløs i samme omfang, som timengo a/s' ansvar er begrænset i henhold til nærværende aftalegrundlag.

9.5. timengo a/s fraskriver sig ansvar for krav, som er opstået i forbindelse med forhold, som skyldes Kundens forsømmelighed og/eller uagtsomhed, herunder unkladelse af opfyldelse af forpligtelser jf. forskrifter, brugsanvisninger og/eller vejledninger.

9.6. timengo a/s sælger ikke til forbrugere, hvorfor timengo a/s ikke er ansvarlig for tingskade af nogen art, herunder driftstab, tabt avance, tabte data mv. eller andet indirekte tab eller skade.

9.7 Reguleringen af ansvar og ansvarsbegrænsning i disse betingelser finder anvendelse også for nedenstående Databehandleraftale.

§ 10. Opsigelse af aftaler

10.1 Aftaler indgået mellem timengo a/s og Kunden forbliver i kraft, indtil de opsiges eller ophæves af timengo a/s eller Kunden. Uden opsigelse genfaktureres aftalen automatisk for den på aftalen valgte periode. Aftalen genfaktureres først efter opsigelsesfristen er udløbet.

10.2 Aftaler mellem timengo a/s og Kunden kan opsiges af timengo a/s med 30 dages skriftligt varsel.

10.3 Kunden skal betale alle vederlag for ydelser, der er leveret, og udgifter, der er påløbet i henhold til en aftale med timengo a/s, frem til den opsagte aftales ophør og uanset årsagen til ophør.

10.4. Kundens forsinkede betaling med mere end 10 dage efter forfaldsdato i henhold til faktura udgør til enhver tid en væsentlig misligholdelse, der berettiger timengo a/s til at ophæve aftalen.

10.5. Databehandleraftalen gælder indtil aftalen om ydelsen ophører.

10.6. Ved databehandleraftalens ophør skal Databehandleren og dennes underdatabehandlere slette alle personoplysninger, som Databehandleren har behandlet på vegne af den Dataansvarlige, medmindre den Dataansvarlige anmoder om at få tilbageleveret de pågældende personoplysninger.

10.7. Den Dataansvarlige betaler Databehandlerens rimelige omkostninger forbundet med overholdelsen af forpligtelserne i pkt. 10.6.

§ 11. Rettigheder.

11.1. Alt materiale og information, som tilhører timengo a/s, må kun bruges eller kopieres med skriftlig tilladelse fra timengo a/s og med kildehenvisning.

11.2. Rettigheder til al kode / software udviklet af timengo a/s eller dennes underleverandør tilhører timengo a/s med mindre andet er aftalt.

§ 12 Overdragelse

12.1 Hverken timengo a/s eller Kunden er berettiget til at overdrage rettigheder og/eller forpligtelser til tredjemand uden den anden Parts forudgående skriftlige samtykke. Uanset det foranstående er timengo a/s dog berettiget til uden Kundens samtykke helt, eller delvist at overdrage rettigheder og/eller forpligtelser til tredjemand, som køber alle, eller væsentlige dele af timengo a/s virksomhed eller i forbindelse med en hel eller delvis overtagelse af timengo a/s.

§ 13. Tvister

13.1. Enhver tvist mellem Kunden og timengo a/s, inklusiv tvister vedrørende nedenstående databehandleraftale, søges i første instans løst i mindelighed. Såfremt parterne er ude af stand til at løse en tvist i mindelighed, skal den indbringes for retten ved timengo a/s' hjemting. timengo a/s kan kræve tvisten afgjort ved voldgift i henhold til gældende regler herom.

§ 14. Ændring af vilkår

14.1. timengo a/s forbeholder sig ret til at ændre Forretningsbetingelserne med øjeblikkelig virkning, såfremt ændringen skyldes forhold, som timengo a/s ikke har indflydelse på, eksempelvis ændringer i lovgivningen.

§ 15. Indsamling af oplysninger

15.1. I forbindelse med at vi leverer en ydelse eller produkt udbeder vi os navn, adresse, telefonnummer og e-mail-adresse og andre relevante oplysninger.

15.2. Disse informationer bruges udelukkende til behandling af opgaven og så længe det er nødvendigt.

15.3. De personoplysninger, som vi behandler, bliver ikke videregivet til tredjemand, medmindre det er aftalt med Kunden.

15.4. Som registreret person har man ret til at få indsigt, gøre indsigelse mod behandling, rette og slette den data, som vi opbevarer og trække et evt. samtykke til behandling tilbage.

15.5. Herudover har personen ret til at få udleveret data, som timengo a/s opbevarer elektronisk udleveret i digital form.

15.6. timengo a/s er dataansvarlig for de personoplysninger som behandles (se pkt. 1.1 for kontaktoplysninger).

15.7. Såfremt en registreret person ønsker at klage over vores behandling af vedkommendes persondata kan det ske til Datatilsynet, Borgergade 28, 5, 1300 København K.

§ 16. Databehandleraftale

16.1. I det omfang timengo a/s behandler persondata på vegne af Kunden og i henhold til persondataforordningen er databehandler, gælder nedenstående bestemmelser.

16.2 I det følgende benævnes Kunden som "Den Dataansvarlige" og timengo a/s som "Databehandleren".

§ 17. Omfang om instruks

17.1 Databehandleren bemyndiges til at foretage behandling af personoplysninger på den Dataansvarliges vegne på vilkårene fastsat i Databehandleraftalen.

17.2 Databehandleren må alene behandle personoplysninger efter dokumenteret instruks. På underskriftstidspunktet udgør Instruksen dels de dele af aftalen om ydelsen, som vedrører Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige, og dels de dele af denne Databehandleraftale, som enten forpligter, bemyndiger eller begrænser Databehandleren i forhold til behandling af personoplysninger.

17.3 Databehandleren må alene behandle de overladte personoplysninger med henblik på opfyldelse af aftalen om ydelsen og må ikke behandle personoplysningerne til andre formål uden samtykke fra den Dataansvarlige. For at opfylde aftalen om ydelsen bemyndiges Databehandleren til at behandle almindelige personoplysninger om personer ansat hos Den Dataansvarlige. Består hele eller dele af ydelsen af scanning og filtrering af Den Dataansvarliges e-mailtrafik, bemyndiges Databehandleren til at behandle følsomme personoplysninger, jf. persondataforordningens artikel 9, samt personoplysninger om straffedomme og lovovertrædelser, jf. persondataforordningens artikel 10, i det omfang, at sådanne oplysninger forekommer i den e-mailtrafik, som Databehandleren scanner og filtrerer på Den Dataansvarliges vegne.

17.4 Instruksen kan til enhver tid ændres eller konkretiseres nærmere af den Dataansvarlige. Forud for ændringer af Instruksen skal Parterne drøfte, og aftale, implementeringen af ændringerne, inkl. implementeringstiden og omkostningerne.

17.5 Uanset Databehandleraftalens ophør skal betingelsernes § 22 vedrørende fortrolighed fortsat have virkning efter Databehandleraftalens ophør.

17.6 Parterne har ikke krav på betaling for opfyldelse af denne Databehandleraftale.

§ 18. Databehandlerens forpligtelser

18.1 Tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger

18.1.1 Databehandleren skal, under hensyntagen til det aktuelle tekniske niveau, implementeringsomkostningerne og den pågældende behandlings karakter, omfang, sammensætning og formål samt risiciene af varierende sandsynlighed og alvor for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder, gennemføre fornødne tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et passende sikkerhedsniveau.

18.1.2 Databehandleren garanterer overfor den Dataansvarlige, at Databehandleren vil gennemføre de passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger på en sådan måde, at Databehandlerens behandling af personoplysninger opfylder kravene i den til enhver tid gældende persondataretlige regulering.

18.2 Medarbejderforhold

18.2.1 Databehandleren skal sikre, at medarbejdere, der behandler personoplysninger for Databehandleren, har forpligtet sig til fortrolighed eller er underlagt en passende lovbestemt tavshedspligt.

18.2.2 Databehandleren skal sikre, at adgangen til personoplysningerne begrænses til de medarbejdere, for hvem det er nødvendigt at behandle personoplysninger for at kunne opfylde Databehandlerens forpligtelser over for den Dataansvarlige.

18.3 Dokumentation for overholdelse af forpligtelser

18.3.1 Databehandleren skal efter skriftlig anmodning fra den Dataansvarlige dokumentere overfor den Dataansvarlige, at Databehandleren:

a) overholder Instruksen.

b) overholder bestemmelserne i den til enhver tid gældende persondatarelige regulering, for så vidt angår de personoplysninger, som behandles på den Dataansvarliges vegne.

18.3.2 I forbindelse med dokumentationen skal Databehandleren stille alle oplysninger, der er nødvendige for at påvise overholdelse af de nævnte forhold til rådighed for den Dataansvarlige.

18.3.3 Databehandleren skal efter den Dataansvarliges skriftlige anmodning give mulighed for og bidrage til revisioner, herunder inspektioner, der foretages af den Dataansvarlige eller en anden revisor, som er bemyndiget af den Dataansvarlige.

18.3.4 Databehandlerens dokumentation heraf skal ske inden rimelig tid.

18.4 Sikkerhedsbrud

18.4.1 Databehandleren skal uden unødigt forsinkelse underrette den Dataansvarlige om brud på persondatasikkerheden, der potentielt kan føre til hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, tab, ændring, uautoriseret videregivelse af eller adgang til personoplysningerne behandlet for den Dataansvarlige ("Sikkerhedsbrud").

18.4.2 Databehandleren skal herunder fremskaffe de oplysninger, der skal indgå i en anmeldelse til tilsynsmyndigheden, i det omfang Databehandleren er den nærmeste hertil.

18.4.3 Databehandleren bærer omkostningerne til denne bistand, for så vidt den er nødvendig for at sikre den Dataansvarliges overholdelse af sine forpligtelser efter persondatareglerne.

18.5 Bidrag til overholdelse af den dataansvarliges forpligtelser

18.5.1 Databehandleren skal organisatorisk og teknisk være i stand til at bidrage til, at den dataansvarlige kan overholde sine forpligtelser efter persondataforordningens kapitel 3, i det omfang databehandlerens medvirken kræver det.

18.5.2 Databehandleren bistår den dataansvarlige med overholdelse af sine forpligtelser efter persondataforordningens artikel 32 og 35-36, i det omfang databehandlerens deltagelse kræver det.

18.6 Den Dataansvarlige betaler Databehandlerens rimelige omkostninger forbundet med overholdelsen af forpligtelserne i pkt. 18.3-18.5.

§ 19. Den Dataansvarliges forpligtelser

19.1 Den Dataansvarlige skal sikre, at Instruksen er lovlig set i forhold til den til enhver tid gældende persondatarelige regulering.

19.2 Den Dataansvarlige skal sikre, at Instruksen er hensigtsmæssig i forhold til Parternes samarbejde.

§ 20. Underdatabehandlere

20.1 Den Dataansvarlige har accepteret, at Databehandleren må gøre brug af leverandører til behandlingen af personoplysninger for den Dataansvarlige ("Underdatabehandler"). Databehandleren skal underrette den dataansvarlige om planlagte tilføjelser eller erstatninger af andre databehandlere og derved give den dataansvarlige mulighed for at gøre indsigelse mod sådanne ændringer.

20.2 Databehandlerens brug af Underdatabehandleren reguleres af en aftale, som sikrer, at underdatabehandleren alene behandler data i overensstemmelse med aftalen mellem Databehandleren og den Dataansvarlige. Al kommunikation med Underdatabehandleren varetages af Databehandleren, medmindre andet særskilt aftales.

20.3 Underdatabehandleren må alene overføre oplysninger til tredjelande, såfremt det fremgår af aftalen med Databehandleren.

20.4 Hvis Underdatabehandleren ikke lever op til aftalen med Databehandleren, kan den Dataansvarlige forbyde anvendelse af den pågældende Underdatabehandler.

20.5 Databehandleren er direkte ansvarlig for Underdatabehandlerens behandling af personoplysninger på samme vis, som var behandling foretaget af Databehandleren selv.

§ 21. Overførsel til tredjelande og internationale organisationer

21.1 Databehandleren må ikke overføre personoplysninger til tredjelande og internationale organisationer, som ikke er dækket af persondataforordningens artikel 45, stk. 1, medmindre andet skriftligt aftales.

§ 22. Fortrolighed

22.1 Information vedrørende indholdet af denne Databehandlersaftale, den anden Parts forretning, der enten i forbindelse med overgivelsen til den modtagende Part er angivet som fortrolig information, eller som efter sin natur eller i øvrigt klart må opfattes som fortrolig, skal behandles fortroligt og med mindst samme omhu og diskretion som partens egne fortrolige informationer. Data, herunder persondata, udgør altid fortrolige informationer.

22.2 Fortrolighedsforpligtelsen gælder dog ikke for information, som er eller bliver offentlig tilgængelig, uden dette skyldes brud på en Parts fortrolighedsforpligtelse eller information, som allerede er i den modtagende Parts besiddelse uden tilsvarende fortrolighedsforpligtelse eller information, som selvstændigt er udviklet af den modtagende Part.