



# **Generelle forretningsbetingelser**

**Version 3.0**

## 1 Indledning

- 1.1. Nærværende betingelser er gældende for alle Kunder, der benytter et eller flere af de produkter eller ydelser timengo, CVR 28294778, Lautrupvang 1, 2750 Ballerup og koncernforbundne, tilbyder. Samtlige anskaffelser kategoriseres som Handelskøb, hvorfor Købelovens deklaratoriske bestemmelser er fraveget som følge af nærværende betingelser. For visse kontrakttyper kan gælde supplerende betingelser, sådanne betingelser skal have forrang, såfremt disse afviger fra nedennævnte betingelserne. timengo er berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser til et koncern-forbundet selskab.
- 1.2. Kontaktinformationer. Det er Kundens ansvar at oplyse timengo om korrekte selskabsoplysninger, herunder CVR-nummer, firmanavn, adresse, EAN-nummer til modtagelse af digital faktura samt opgive informationer om Kundens kontaktpersoner. Det er Kundens ansvar at informere timengo om ændringer i disse oplysninger. timengo kan således ikke drages til ansvar, hvis en henvendelse ikke når frem til en kontaktperson grundet Kundens manglende opdatering af denne.

## 2 Aftalegrundlag, beskrivelser og forpligtelser

- 2.1. Alle aftaler imellem Kunden og timengo indgås på grundlag af disse forretningsbetingelser samt forretningsbetingelser inden for de forskellige forretningsområder i det omfang, som de forefindes, medmindre andet er aftalt skriftligt mellem Parterne. Sådanne ændringer skal være indskrevet i et dokument, som er skriftligt accepteret af begge Parter, før de har gyldighed. Ved indholdsmæssig uoverensstemmelse mellem Forretningsbetingelserne og individuelt aftalte betingelser, mellem timengo og Kunden, har de individuelt aftalte betingelser forrang, forudsat at disse er skriftligt accepterede af begge Parter. Overholder Kunden ikke de aftalte betingelser, kan timengo ikke tilsikre, at det aftalte, kan leveres herunder inden for aftalt tid. timengo forbeholder sig derfor i det tilfælde retten til at udskyde meddelte leveringstidspunkter
- 2.2. timengo Services kan bestå af Infrastructure as a Service (IaaS), Platform as a Service (PaaS) og Software as a Service (SaaS) og alle kombinationer heraf samt Services leveret i tilknytning hertil.
- 2.3. Kunden indestår for ikke at krænke tredjemands rettigheder ved anvendelse af timengos services.
- 2.4. Hvor det i følgende fremgår, at timengo fakturerer eller forbeholder sig retten til at fakturere for alle afholdte omkostninger eller lidt tab, gælder denne ret for timengo, uanset om der er tale om en ydelse, der afregnes til en fast pris, eller ydelser, der afregnes efter tid og materiale.
- 2.5. Alt arbejde udføres inden for timengo normale åbningstid. Skal arbejde udføres uden for timengo normale åbningstid, vil dette blive faktureret efter forbrug. Se nærmere timengo's prisliste (særskilt bilag), som gælder, medmindre andet er skriftligt aftalt.
- 2.6. Kunden er forpligtet til, vederlagsfrit, at stille de for opgavens løsning nødvendige faciliteter, oplysninger og andet materiale til rådighed for timengo. Kunden skal sørge for, at den relevante og fornødne kapacitet og viden, herunder tilstrækkelige og kvalificerede medarbejderressourcer på de relevante niveauer i

Kundens organisation, i videst muligt omfang er til stede i hele aftalens løbetid.

- 2.7. Konsulenten, som løser opgaven hos Kunden er ansat hos timengo og kan til enhver tid forlange, at Kundens instrukser afgives direkte over for timengo og ikke over for Konsulenten. Uanset om Kundens instrukser afgives over for timengo eller over for Konsulenten direkte, indestår Kunden for, at timengo og konsulenten ikke kan pådrages ansvar af nogen art over for tredjemand som følge af Kundens instrukser.
- 2.8. Kunden er derudover ansvarlig for at de IT-produkter, der er indkøbt med henblik på timengo's implementering, er i overensstemmelse med Kundens forretningsmæssige strategi.
- 2.9. Såfremt Kunden ikke stiller aftalte ressourcer til rådighed i forbindelse med timengos udførelse af opgaver, for hvilke der af timengo er afgivet fast pris, hæfter Kunden for timengos omkostninger i den forbindelse, herunder men ikke begrænset til afregning på tid og materialebasis. timengo er berettiget til efter Kundens godkendelse at udskifte egne Konsulenter i forbindelse med leveringen af ydelser. Såfremt Kundens godkendelse ikke kan opnås, er timengo berettiget til at aflyse den aftalte ressource.
- 2.10. timengo må bruge Kundens navn og beskrivelser af de ydelser, timengo har leveret til Kunden, i markedsføringsøjemed i sædvanligt omfang, fx i referencelister og case beskrivelser.
- 2.11. Parterne har ret til i reference øjemed at omtale aftalens indgåelse over for tredjemand.

## 3 Tilbud

- 3.1. Tilbud er gældende 14 kalenderdage fra tilbudsdato, medmindre andet udtrykkeligt er angivet i tilbuddet, og er kun bindende for timengo, såfremt overensstemmende accept er modtaget hos timengo inden 14 dage fra tilbudsdato. timengo kan ikke tilbagekalde tilbud inden 14 dage fra tilbudsdato. Andre tidsfrister angivet i det tilbudsmateriale, der danner grundlag for tilbuddet, har dog forrang for de nævnte tidsfrister.

## 4 Aftaleindgåelse

- 4.1. Køb er endeligt, når timengo har bekræftet ordren og leveranceaftale er fremkommet til Kunden eller ved ibrugtagen af servicen.
- 4.2. Den nærmere afgrænsning af ydelserne, herunder f.eks. data- og server kapacitet, foretages ved bestilling og fremgår af ordrebekræftelse, specifik aftale eller tilsvarende accept af aftaleforholdet.
- 4.3. En ordre optages til den på tidspunktet for timengo leveranceaftalens gældende pris. Såfremt leveranceaftalen afviger fra Kundens ordre, og Kunden ikke vil acceptere disse ændringer, skal Kunden **inden 5 arbejdsdage** meddele dette skriftligt til timengo. I modsat fald gælder timengo ordrebekræftelse.
- 4.4. Annullering eller ændring af en ordre kan kun ske med timengo's skriftlige godkendelse. Godkendelse af annullering eller ændring kan af timengo gøres betinget af, at Kunden erstatter timengo' omkostninger og tab

- ved annullering eller ændring, dog minimum et beløb svarende til 15 % af den aftalte købesum ekskl. moms.
- 5 Support**
- 5.1. Såfremt Kunden konstaterer eller åbenlyst burde have konstateret mangler ved servicen, skal Kunden uden unødigt ophold gøre manglen gældende ved henvendelse til timengo.
- 5.2. Henvendelse til andre end [service@timengo.com](mailto:service@timengo.com) vil ikke blive behandlet.
- 5.3. Kunden accepterer ved ibrugtagning af Servicen, at timengo's Support ([service@timengo.com](mailto:service@timengo.com)) må yde service og support, herunder at anvende Kundens data til forebyggende fejlfinding samt konstatering og udbedring af eventuelle fundne fejl. Anvendelse af Kundens data kan i den forbindelse f.eks., men ikke begrænset til, udgøre overdragelse, lagring og anden behandling af Kundens data.
- 5.4. Support i forbindelse med Services afregnes på medgået tid, medmindre der foreligger anden aftale herom, jævnfør: timengo prisliste (særskilt bilag).
- 6 Levering og forsinkelse**
- 6.1. For konsulent- og udviklingsopgaver gælder timengo's enhver tids gældende timepriser for Konsulenter, medmindre andet aftales. Se særskilt bilag. I de tilfælde hvor der er indgået fastpris-aftale og andet ikke er aftalt, vil arbejde, der bliver udført udover det aftalte i projektbeskrivelsen, blive afregnet efter gældende timetakst.
- 6.2. Leveringstider, som fremgår af tilbud og ordrebekræftelse, overholdes så vidt muligt. timengo 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 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. Se også pkt. 8.
- 6.3. Reguleringen af misligholdelse og force majeure i disse betingelser (pkt.16) finder anvendelse også for evt. indgået Databehandleraftale.
- 7 Mangelbeføjelser**
- 7.1. Såfremt det leverede, er behæftet med mangler, er det aftalt, at timengo er berettiget til at foretage omlevering, således at kunden ikke kan gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende. Såfremt det ikke er muligt for timengo at foretage omlevering, returnerer timengo købesummen til kunden. I tilfælde af fejl i udviklede programmer af timengo for kunden, er timengo forpligtet til at udbedre fejlen uden yderligere beregning.
- 7.2. Kunden er ansvarlig for at iagttage alle givne retningslinjer, herunder såvel skriftlige samt mundtlige vejledninger.
- 7.3. I tilfælde hvor fejl kan henføres til ydre omstændigheder, som fejlbetjening, fejl i Kundens it-installation eller andre eksterne faktorer, forbeholder timengo sig retten til at fakturere udbedring efter gældende timesatser.
- 7.4. timengo 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.
- 7.5. Såfremt Kunden anvender tredjemands software sammen med Servicen, er timengo ikke ansvarlig for softwarens funktionalitet eller anvendelighed i forhold til Ydelsen, uanset om tredjemandssoftwaren måtte være solgt til Kunden af timengo ved særskilt aftale.
- 7.6. Medmindre andet er skriftligt aftalt, er Kunden tillige ansvarlig for at foretage tilstrækkelig backup af data og sikre mod utilsigtet datatab.
- 7.7. Kunden og timengo er begge forpligtet til ikke at anvende services, herunder, men ikke begrænset til, servere og lagringsmedier I) til indsamling, registrering, lagring, bearbejdning eller manipulation af data i strid med lovgivningen II) til indsamling af ulovlige data, herunder opkobling til ulovlige links III) til at opnå uautoriseret adgang til systemer og IV) i strid med de til enhver tid gældende love og forskrifter i øvrigt
- 7.8. timengo forbeholder sig retten til at opkræve ekstravæderlag for ekstrem eller usædvanlig misbrug af Services.
- 7.9. timengo fraskriver sig ethvert ansvar for personskade som følge af mangler, medmindre der er tale om grov uagtsomhed.
- 7.10. Overtrædelse af Kundens forpligtelser i henhold til nærværende betingelser eller aftalen i øvrigt anses for væsentlig misligholdelse, hvorved timengo uden varsel er berettiget til at ophæve aftalen helt eller delvist efter timengos valg. Tilsvarende anses overtrædelse af timengos forpligtelser i henhold til nærværende betingelser eller aftalen i øvrigt for væsentlig misligholdelse, hvorved Kunden uden varsel er berettiget til at ophæve aftalen helt eller delvist efter Kundens valg. Ved ophævelse afbrydes leverancen af ydelserne, herunder enhver forbindelse mellem timengo og Kundens data. Samme gør sig gældende i tilfælde af Kundens eller timengos overtrædelse af et strafbart forhold, uanset hvilket lands love der ligger til grund for lovbruddet. timengo er berettiget til at fakturere Kunden for den brug, der ligger forud for ophævelsen, som Kunden endnu ikke har betalt for.
- 7.11. timengo afgør, hvorvidt der er tale om overtrædelse af Kundens forpligtelser lige så vel som Kunden afgør, hvorvidt der er tale om overtrædelse af timengos forpligtelser.
- 8 Ansvar og ansvarsbegrænsning**
- 8.1. Det samlede erstatningsbeløb, som Kunden kan gøre gældende mod timengo er begrænset til det beløb, som årligt faktureres Kunden, for den pågældende leverede ydelse.
- 8.2. Parternes erstatningsansvar reguleres efter Dansk Rets almindelige regler med de ansvarsbegrænsninger og fraskrivelser, som fremgår af forretningsbetingelserne.
- 8.3. timengo er ikke ansvarlig, uanset om ansvarsgrundlaget er almindelig dansk erstatningsret eller skadesløsholdelse, for indirekte tab, herunder tabt avance, goodwill, manglende eller ikke opnåede

- økonomiske fordele og målsætninger, produktionstab, tab af data, tab som følge af at timengo leverancer ikke kan benyttes som forudsat, eller tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes.
- 8.4. timengo 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.
- 8.5. timengo påtager sig intet ansvar for eventuelle afbrydelser, forsinkelser, forstyrrelser og manglende etableringer, som skyldes forhold uden for timengo' kontrol. Denne ansvarsbegrænsning gælder ikke kun almindelig force majeure, men således også forhold der normalt ville falde uden for sædvanlig force majeure.
- 9 Priser og betalingsbetingelser**
- 9.1. Medmindre andet udtrykkeligt er aftalt, gælder prisen inkl. emballage og ekskl. fragt, moms, kørsel og afgifter.
- 9.2. Kunden kan købe et Værdikort til og anvende dette til betaling af konsulentydelse. Værdikortet kan anvendes til betaling for konsulentydelse, der indgår i Leverancen eller efterfølgende supportydelse. Værdikortet faktureres samtidig med, at værdikortet købes, det vil sige typisk ved aftaleindgåelse. Det udgør dermed en forudbetaling af konsulentydelse og kan forbruges efter behov. Værdikortet udgør dermed ikke en ydelse i sig selv. Se nærmere særskilt bilag.
- 9.3. For alle ordrer og vareleverancer beregner timengo sig et håndteringsgebyr på kr. 95,00 per ordre.
- 9.4. Betalingsbetingelserne er 7 dage netto ved modtagelse af varer eller ydelser, medmindre anden aftale skriftligt er indgået.
- 9.5. Ved forsinket betaling skal der betales renter i henhold til renteloven med diskontoen + 7% p.a. fra forfaldsdagen.
- 9.6. Kunden er uberettiget til at tilbageholde nogen del af købesummen som sikkerhed for opfyldelse af eventuelle modkrav vedrørende andre leverancer, og sådan en tilbageholdelse vil blive betraget som væsentlig misligholdelse af aftalen.
- 9.7. Såfremt Kunden ikke indbetaler timengo' tilgodehavende fremsender timengo en rykkerskrivelse til Kunden, hvortil der tillægges et rykkergebyr på kr. 100,00 pr. rykkerskrivelse. Hvis Kunden trods rykkerskrivelse ikke indbetaler senest 10 dage efter afsendelsen af denne, forbeholder timengo sig ret til straks og uden yderligere varsel, at overgive sagen til inkasso. Overgivelse til inkasso medfører et gebyr på kr. 100,00.
- 10 Brugsret**
- 10.1. timengo har alle rettigheder til resultaterne af enhver ydelse leveret af timengo eller er berettiget til at underlicensere disse på vegne af tredjemand. Kunden erhverver alene en ikke-eksklusiv, uoverdragelig brugsret til resultaterne og må ikke foretage ændringer heri.
- 10.2. Såfremt der indgår tredjepartssoftware, -kode eller andre immaterialrettigheder, der tilhører tredjemand, i leverancen, opnår Kunden brugsret til denne software i overensstemmelse med de relevante licensbetingelser fra tredjemand. Kunden opfordres til selv at gøre sig bekendt med disse vilkår, og det er under alle omstændigheder Kundens eget ansvar at sikre, at licensvilkårene på alle tidspunkter overholdes, og at softwaren kan anvendes til Kundens behov.
- 10.3. Såfremt Kunden foretager eller lader foretage ændringer i software, hvad enten det er software eller kode udviklet af timengo eller tredjepartssoftware eller -kode, bærer Kunden selv det fulde ansvar for ændringerne.
- 10.4. timengo er på intet tidspunkt forpligtet til at udlevere kildekoder, hvad enten det er til tredjepartssoftware eller -kode eller til software eller kode leveret af timengo.
- 10.5. Udstyr eller software, der er stillet til rådighed af timengo som led i levering af ydelserne er timengo's ejendom.
- 10.6. Udstyr og softwarelicenser, som Kunden selv anskaffer, er Kundens ejendom, under hensyntagen til de på det enkelte produkt gældende ejendoms-, brugsrets- og licensbetingelser. Kunden er ansvarlig for anvendelsen heraf. Dette gælder uanset om softwaren gemmes på den serverkapacitet, der er stillet til rådighed af timengo som en del af Servicen.
- 10.7. Såfremt licenseret software er installeret på Kundens eget udstyr, er det Kundens eget ansvar at afinstallere det licenserede software efter ophør af aftalen og udløb af licenser hos timengo.
- 10.8. Tredjemands licensbetingelser kan udleveres af timengo på anmodning fra Kunden, såfremt timengo selv licenserer disse. timengo er ikke ansvarlig for ændringer i sådanne licensvilkår, som til enhver tid skal overholdes af Kunden.
- 11 Rettigheder**
- 11.1. Alt materiale og information, som tilhører timengo, må kun bruges eller kopieres med skriftlig tilladelse fra timengo og med kildehenvisning.
- 11.2. Rettigheder til licenser, udstyr, opfindelser, forbedringer eller videreudviklinger, know how, samt kode/software udviklet af timengo eller dennes underleverandør tilhører timengo medmindre andet er aftalt eller er aftalt som beskrevet i pkt.12.
- 12 Ejendomsforbehold (Ejendomsret)**
- 12.1. timengo 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 måtte blive påført.
- 12.2. Ejendomsretten til de af timengo specielt udviklede programmer tilhører alene Kunden, hvis der er indgået særlig aftale herom mellem Kunden og timengo. Ejendomsretten til programmer, som ikke er udviklet til Kunden specifikt, tilhører timengo tidsbegrænset. Såfremt ejendomsretten tilhører kunden, efter betaling, skal dette således være skriftligt accepteret af begge

Parter. Ejendomsretten til programmer som ikke er udviklet til Kunden specifikt, tilhører timengo.

### 13 Opsigelse af aftaler

- 13.1. Aftaler indgået mellem timengo og Kunden forbliver i kraft, indtil de opsiges eller ophæves af timengo eller Kunden. Uden opsigelse genfaktureres aftalen automatisk for den på aftalen valgte periode.
- 13.2. Parterne kan opsiges aftalen helt eller delvist med mindst 30 dages skriftligt varsel til udgangen af en måned. Opsigelse skal ske via mail til [service@timengo.com](mailto:service@timengo.com) med angivelse af de produkter og/eller Ydelser, der opsiges. Det er et krav, at opsigelsen sendes pr. mail til den nævnte mailadresse for at den er gyldig.
- 13.3. timengo er, fra tidspunktet for opsigelsesperiodens udløb, berettiget til at slette alle data, der relaterer sig til Services udbudt af timengo.
- 13.4. For forudbetalte ydelser er aftale om leverance af servicen uopsigelig i den periode og for de ydelser, som forudbetalingen vedrører (Uopsigelighedsperioden). Sker opsigelse således i henhold til ovenstående punkt i dette afsnit, tilbagebetales sådanne forudbetalte beløb således ikke, og aftalen anses først for opsagt ved udløb af Uopsigelighedsperioden.
- 13.5. Kunden skal betale alle vederlag for ydelser, der er leveret og udgifter, der er påløbet i henhold til en aftale med timengo, frem til den opsagte aftales ophør og uanset årsagen til ophør.
- 13.6. Kundens forsinkede betaling med mere end 10 dage efter forfaldsdato i henhold til faktura udgør til enhver tid en væsentlig misligholdelse, der berettiger timengo til at ophæve aftalen.
- 13.7. I tilfælde af, at timengo vælger at hæve aftalen som følge af Kundens misligholdelse, er timengo berettiget til de aftalte vederlag medmindre større skade er lidt.

### 14 Ansvar for persondata

- 14.1. Det påhviler kunden at gøre timengo opmærksom på behovet for indgåelse af Databehandleraftale, hvor timengo er databehandler.
- 14.2. Evt. indgået Databehandleraftale gælder indtil behandlingen ophører.
- 14.3. Den Dataansvarlige betaler Databehandlerens rimelige omkostninger forbundet med overholdelsen af forpligtelserne.

### 15 Brug af underleverandører

- 15.1. Ved ydelser hvor underleverandører indgår som delydelse af den samlede service, har timengo den fulde forpligtelse overfor Kunden i forhold til indgåede Databehandleraftale.
- 15.2. Ved ydelser hvor timengo fungerer som formidler af den pågældende ydelse, men ikke selv indgår som Databehandler, henviser timengo til den, til enhver tid gældende Databehandleraftale som indgås direkte med den pågældende underleverandør.

### 16 Umulighed eller force majeure

- Hvis der opstår umulighed eller force majeure efter aftalens indgåelse, som forhindrer en Parts opfyldelse af sine forpligtelser under aftalen, er den pågældende Part ansvarsfri, såfremt det skyldes forhold uden for en Parts kontrol, herunder, men ikke begrænset til, krig, terrorisme, brand, oprør, strejke, virus og mangler ved leverancer eller forsinkelser fra leverandører eller underleverandører, som skyldes de ovennævnte forhold.
- 16.1. De rettigheder og forpligtelser, der tilkommer eller påhviler den Part, der er ramt af umulighed eller force majeure, forlænges med en periode svarende til den periode, som force majeure-situationen har varet.
- 16.2. I tilfælde af en Parts manglende opfyldelse af aftalen som følge af forhold nævnt ovenfor er den anden Part berettiget til at hæve aftalen, medmindre opfyldelse kan ske inden for rimelig tid. Hvad der betragtes som rimelig tid, vil altid bero på en konkret vurdering.

### 17 Fortrolighed

- 17.1. timengo er forpligtet til at hemmeligholde fortrolige oplysninger, som timengo modtager vedrørende Kundens virksomhed (Kundedata), medmindre udlevering er påkrævet ved lov. Såfremt timengo kontaktes af tredjemand med krav om udlevering af kundedata, er timengo berettiget til at henvise tredjemand til Kunden.
- 17.2. timengo og Kunden er pålagt tavshedspligt i sædvanligt omfang om forretningshemmeligheder og andre forhold, som måtte komme til Parternes kendskab under nærværende aftale. Tavshedspligten gælder også efter aftalens udløb.

### 18 Overdragelse

- 18.1. Hverken timengo 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 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's virksomhed eller i forbindelse med en hel eller delvis overtagelse af timengo.

### 19 Tvister

- 19.1. Tvister i anledning af nærværende salgs- og leveringsbetingelser afgøres efter dansk ret, dog undtaget dansk rets lovvalgsregler. Værneting for retssag anlagt af Kunden mod timengo er timengo's hjemting. Værneting for retssag, anlagt af timengo mod Kunden, er timengo's hjemting eller Kundens almindelige hjemting efter timengo's valg.