

OnlinePOS

Generelle Forretningsbetingelser

(DK_vers.02 marts 2023)

Følgende Generelle Forretningsbetingelser er gældende for aftalen indgået mellem:

OnlinePOS A/S
Alsikevej 31
8920 Randers NV
CVR.: 33037945

&

Kunden

“OnlinePOS” omtales herefter som Leverandøren og fremgår i det følgende som den juridiske enhed, Kunden har indgået aftale med.

Indhold:

1. Aftalen

1.1 Aftalens grundlag

1.2 Aftalens løbetid

2. Priser og betaling

2.1 Priser

2.2 Betalingsbetingelser

2.3 Reguleringer

3. Levering og montering

3.1 Levering

3.2 Forudsætninger for levering og montering

4. Introduktion og adgang

4.1 Introduktion

4.2 Support

4.3 Adgang til software produktet

5. Løbende drift

5.1 Teknikerbesøg

5.2 Service Level agreement

6. Ejendomsforbehold og ansvar for udstyr

6.1 Køb af hardware

6.2 Leje af hardware

7. Garanti

7.1 Ny hardware

7.2 Brugt hardware

8. Data

8.1 Personoplysninger

8.2 Fortrolighed

8.3 Dataejerskab og opbevaring

8.4 IT-sikkerhed

8.5 Produktansvar

9. Aftalens løbetid

9.1 Binding og opsigelse

9.2 Kundens misligholdelse

10. Overdragelse

11. Force Majeure

1. Aftalen

1.1 Aftalens grundlag

Nærværende aftale er indgået på grundlag af Leverandørens fremsendte tilbud på levering og efterfølgende drift af POS-system i Kundens forretninger.

Aftalen beskriver parternes forpligtelser og rettigheder. Det anses som et særligt væsentligt forhold og værende essentielt for Kunden, at der etableres et pålideligt og driftssikkert POS-system, der effektivt understøtter Kundens behov.

1.2 Aftalens løbetid

Se pkt. 9

2. Priser og betaling

2.1 Priser

Alle priser er i Leverandørens tilbud angivet i danske kroner ekskl. moms. Priserne på fragt og eventuel returfragt indgår ikke i Leverandørens tilbud til Kunden, men må forventes tilføjet fakturaen, når ordren er færdigbehandlet på lageret. Fakturapriser skal være nettopriser, som er identiske med de priser, som er aftalt. I priserne er inkluderet told og øvrige afgifter bortset fra moms. Leverandøren tager forbehold for evt. fejl i angivne priser.

2.2 Betalingsbetingelser

Fakturering af abonnement sker månedsvis forud og forfalder den sidste dag i hver måned. Abonnementet betales via Betalingserviceaftale. Leverandøren forbeholder sig retten til at opkræve et betalingsgebyr uanset betalingsmetode. Har Kunden en betalingsterminal opkræver Leverandøren et servicegebyr. Derudover opkræves for software/gateway og i så fald, kan der faktureres et år forud – afhængig af udbyder.

Ved for sen betaling er Leverandøren berettiget til at opkræve rykkergebyrer samt renter efter gældende lovgivning ligesom Leverandøren er berettiget til at lukke for adgang til systemet, så længe der er udestående betalinger.

Såfremt betalingen efter anmodning fortsat ikke overholdes, er Leverandøren berettiget til at opsige nærværende aftale øjeblikkeligt, hvilket medfører, at betaling for restløbetiden af abonnementsperiode og eventuel lejeperiode forfalder øjeblikkeligt.

2.3 Reguleringer

Ved ændring af danske afgifter skal priserne reguleres med den økonomiske nettokonsekvens heraf, således at Leverandøren stilles uændret.

Regulering af priser foretages i det omfang, at disse kan understøttes af markedsændringer, stigende inflation, stigende omkostninger i forbindelse med hosting, support

eller hos en ekstern samarbejdspartner.
Prisreguleringer varsles skriftligt enten via brev, e-mail, på faktura, via Leverandørens BackOffice portal eller Betalingsoversigt med 3 måneders varsel til ikrafttrædelse.

3. Levering og montering

3.1 Levering

Leverandøren tilstræber at afsende ordrer indgået inden kl. 14 samme dag. Ordre indgået efter kl. 14 sendes næstfølgende hverdag. Der kan forventes forsinket levering på særlige typer af produkter. Leverandøren sender til hele Danmark med forskellige leverandører. Fragtpriser afhænger af forsendelse og tidspunkt for levering.

Varer vil blive leveret på den leveringsadresse, der angives ved bestillingen. Kunden bliver altid faktureret for fragt medmindre andet er skriftligt aftalt. Hvis Kunden ikke er hjemme på leveringstidspunktet, og pakken ikke kan afleveres på anden vis, faktureres Kunden for tilbagelevering/returnering. En eventuel forsinkelse, der ikke hviler på Leverandørens håndtering af ordren, giver ikke Kunden ret til at ophæve købet og/eller kræve nogen form for økonomisk kompensation fra Leverandøren.

For visse varer gælder særlige leveringsvilkår. Betingelserne vil fremgå specifikt forud for køb af disse varer.

3.2 Forudsætninger for levering og montering

Levering og montering forudsætter, at abonnementsaftalen er godkendt og signeret, at alle aftalte hardware-, installations- og opstartsomkostninger er betalt og at der er tilstrækkeligt kablet internet og strøm på lokationen. Konstatere det, at sidstnævnte ikke er funktionsdygtigt ved montering, forbeholder Leverandøren sig retten til at fakturere for montørens forgæves besøg, samt kørsel. Monteringen vil i så fald blive rykket til en anden dato.

Det fremgår af ordren, hvilke services/abonnementer Kunden har brugsret til.

Aftalen omfatter endvidere efterfølgende hosting, drift, vedligeholdelse, opdatering og support af systemet på abonnementsbasis. Software support og alle nye opdateringer af OnlinePOS software er inklusiv i abonnementet.

4. Introduktion og adgang

4.1 Introduktion

Leverandøren tilbyder som en del af aftalen en online udførlig gennemgang og introduktion til systemet. Introduktionen gives som udgangspunkt til BackOffice-medarbejdere, chefer og superbrugere på et niveau og med en tilgang, der giver dem tilstrækkelige kvalifikationer til at kunne vejlede øvrige brugere i daglig anvendelse af systemet og til at løse specifikke udfordringer. Leverandøren tilbyder efterfølgende oplæring til nye medarbejdere til gældende timepris.

4.2 Support

Leverandøren yder telefonisk support til Kunden via et fjernsupport-system. Leverandørens telefonsupport har døgnåbent alle ugens dage året rundt. Udenfor normal kontortid (dvs. aften, nat og weekend) ydes kun support i situationer, som kan karakteriseres som driftskritiske. Benytter Kunden support til andre former for hjælp uden for normal kontortid, forbeholder Leverandøren sig ret til at fakturere pr. påbegyndt time.

4.3 Adgang til software produktet

Kunden betaler et løbende abonnement for anvendelse af softwaren med tilhørende BackOffice. Produktet leveres med en begrænset brugerlicens til Kunden. Produktet må og kan alene anvendes til det aftalte formål. Misligholdelse i brug af OnlinePOS til andre formål end tilskrevet Generelle Forretningsbetingelser her, vil medføre, at Aftalen opsiges uden yderligere varsel og betaling for restløbetiden af abonnementsperiode og eventuel lejeperiode forfalder øjeblikkeligt.

Kunden modtager et login til softwaren efter, fakturaen er betalt og abonnementsaftalen er indgået. Dette er adgangsgivende til OnlinePOS BackOffice. Koden er midlertidig og skal ændres ved første login af sikkerhedsmæssige årsager. Login til terminalerne kan sættes op i BackOffice ligesom al øvrig opsætning af f.eks. beskrivelser, priser, billeder mv. kan ændres her. Kunden er oplyst om, at kablet netværk er den mest driftssikre og fra Leverandøren side anbefalede løsning. Kunden leverer selv internetforbindelse og bærer selv ansvaret for, at der er tilstrækkelig god forbindelse mellem internettet og produktet.

5. Løbende drift

5.1 Teknikerbesøg

Såfremt uregelmæssigheder kræver besøg af en af Leverandørens teknikere, sker dette hurtigst muligt. Teknikerbesøg vil blive faktureret Kunden – der bliver opkrævet for materialer, kørsel, samt arbejdslohn pr. påbegyndt time.

5.2 Service Level agreement

Der skelnes mellem følgende typer af incidents/hændelser:

- Nedbrud/fejl på hardware på Kundens lokationer:

Incidents inden for denne kategori, tilstræbes løst inden for 24 timer på hverdage, efter Leverandøren er gjort opmærksom på fejlen. Til dette benyttes udlånsterminaler, der afsendes fra Leverandørens lager til forretningen samme hverdag, såfremt fejlrapporing sker inden kl. 14

- Nedbrud hos Leverandørens driftspartner Sentia A/S:

Incidents inden for denne kategori garanteres fejlsøgning påbegyndt inden for en 1 time jævnt før den SLA, der er indgået mellem Sentia A/S og Leverandøren

Alle former for incidents varetages som udgangspunkt af Leverandørens support, hvorfor disse altid indberettes hertil.

Leverandøren bestræber på at have en opetid på systemet på 99%, dog ekskl. eventuelle servicevinduer. Disse vil altid blive annonceret **status.onlinepos.dk** (alternativt <https://opos.statuspage.io/>) og så vidt muligt søgt afviklet uden for åbningstid.

Leverandøren kan ikke drages til ansvar for incidents forårsaget af tredjepart – herunder, men ikke alene, en betalings-indløser.

6. Ejendomsforbehold og ansvar for udstyr

6.1 Køb af hardware

Ved aftale om køb af hardware har Leverandøren ejendomsforbehold i alt hardware, indtil den fulde købesum med tillæg af eventuelt ekstra omkostning er betalt. Herefter overgår ejendomsretten til Kunden.

6.2 Leje af hardware

Ved aftale om leje af hardware kan Kunden ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) Leverandørens udstyr og installationer, som Kunden - eller nogen, som Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på Leverandørens udstyr og installationer, som Kunden - eller nogen, som Kunden har ansvar for – forvolder – dette gælder ikke forventeligt slid og ælde ved normalt brug af hardwaren. Kunden bærer risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, f.eks. brandskader, vandskader og kortslutning for Leverandørens udstyr. Kunden skal godtgøre Leverandørens tab i de nævnte tilfælde.

7. Garanti

Leverandøren garanterer, at leverede ydelser i garantiperioden opfylder nærværende aftales krav og garanterer, at Leverandørens ydelser udføres i overensstemmelse med god it-skik samt at Systemet ved Aftalens indgåelse opfylder alle præceptive lovkrav.

Garantiperioden starter fra leveringsdagen.

7.1 Ny hardware

Skulle der opstå en fejl/defekt med terminalen indenfor de første 12 måneder efter levering, og problemet ikke kan løses ved hjælp fra Leverandørens support afdeling, vil Kunden blive tilbudt en ny tilsvarende terminal uden beregning.

Efter 12 måneder tilbydes ombytningsterminal* til gældende ombytningspris.

Skulle det vise sig, at årsagen til defekten er selvforskyldte skader fra Kundens side, skader som garantien ikke

dækker, vil Kunden blive opkrævet for den fremsendte terminal.

7.2 Brugt hardware

Skulle der opstå en fejl/defekt med terminalen indenfor de første 6 måneder efter levering, og problemet ikke kan løses ved hjælp fra Leverandørens support afdeling, vil Kunden blive tilbudt en tilsvarende brugt terminal uden beregning.

Efter 6 måneder tilbydes ombytningsterminal* til gældende pris.

Skulle det vise sig, at årsagen til defekten er selvforskyldte skader fra Kundens side, skader som garantien ikke dækker, vil Kunden blive opkrævet for den fremsendte terminal.

*Ombytningsterminal

Ombytningsterminal til gældende pris tilbydes som en service og sikkerhed for, at Kundens drift kan fortsættes med en tilsvarende funktionsdygtig terminal. Kunden bliver mod betaling tilbudt at få tilsendt en ombytningsterminal, såfremt fejlen/defekten ikke kan afhjælpes ved telefonisk support fra Leverandøren. Prisen for en ombytningsterminal er fast og den aktuelle pris oplyses ved henvendelse til Leverandørens support afdeling.

Hvis Kundens henvendelse til Leverandøren sker på hverdage inden kl. 14, bliver ombytningsterminalen afsendt til Kunden fra Leverandøren samme dag. Ved henvendelse efter kl. 14, fremsendes ombytningsterminalen på næstkommende hverdag. Hvis denne dag er en lørdag, søndag eller helligdag, vil afsendelsen ske på førstkommende hverdag herefter.

Kunden skal sende den defekte terminal til en af Leverandøren oplyst adresse. Det er Kundens ansvar, at terminalen bliver sendt i forsvarlig emballage, så den er beskyttet under transporten. Evt. transportforsikring påhviler Kunden.

Kunden afholder alle omkostninger til fragt ifm. returnering og fremsendelse af terminal.

Hvis Leverandøren ikke senest 14 hverdage fra Kundens modtagelse af ombytningsterminalen, modtager den defekte terminal retur, forbeholder Leverandøren sig ret til at opkræve betaling for software på den defekte terminal og på ombytningsterminalen, samt prisen for selve ombytningsterminalen.

8. Data

8.1 Personoplysninger

Leverandøren behandler Kundens personoplysninger med det formål at kunne levere varen og for at kunne behandle henvendelser vedrørende Kundens køb/aftale.

Behandlingen sker efter reglerne i Leverandørens [persondatapolitik for OnlinePOS](#), som kan findes på [onlinepos.dk](#). Her findes mere information om, hvordan Kundens oplysninger behandles, hvornår de slettes, og hvilke rettigheder Kunden har.

8.2 Fortrolighed

Teknisk information, rettigheder mv. der er udviklet af eller ejes af Leverandøren, må ikke uden skriftligt samtykke videregives eller udnyttes af Kunden. Dette gælder også, selvom aftalen skulle ophøre.

8.3 Dataejerskab og opbevaring

Kunden ejer alle data, som Leverandøren opbevarer eller via sin hosting opbevarer på vegne af Kunden.

Hvis Kunden ønsker at bevare adgang til sine data udover 5 år, kan Kunden oprette et løbende abonnement til gældende månedspris pr. terminal.

Leverandøren forbeholder sig ret til at benytte data i anonymiseret form på tværs af Leverandørens koncernselskaber, så længe Kundens aftale med et eller flere af Leverandørens selskaber er i kraft og i op til 5 år derefter. Kundens data opbevares i samme IT system, som på tværs af Leverandørens koncerns forskellige selskaber benyttes til administration af Kundens aftale med et eller flere af koncernens selskaber. Leverandøren skal i tilfælde af samarbejdets ophør være behjælpelig med at udlevere data. Leverandøren er berettiget til betaling efter rimelig og dokumenteret medgået tid for udlevering af data og anden ophørsassistance i henhold til gældende timesatser.

Hvis Kunden ønsker at bevare adgang til sine data efter aftaleophør, gøres dette muligt via en engangsbetaling pr. terminal, der har været i drift. Dette aftales ved opsigelse af aftale og betales ved Aftalens ophør. Ved aftale herom vil Kunden have adgang til data i 5 år efter Aftalens ophør, hvorefter data slettes uden yderligere varsel.

8.4 IT-sikkerhed

- Leverandøren udgiver årligt en revisionsrapport udarbejdet af Leverandørens driftspartner Sentia A/S. Denne revision foretages ud fra ISEA 3402/ISO 27002 standard
- Systemet benytter sikre, krypterede SSL forbindelser
- Systemet skal på alle områder løbende være ajour med hensyn til gældende lov og regler

- Systemet skal opfylde SKAT's krav med hensyn til arkivering af data

8.5 Produktansvar

I intet tilfælde er Leverandøren ansvarlig for driftstab, tabt fortjeneste eller andre økonomiske konsekvenstab.

9. Aftalens løbetid

9.1 Binding og opsigelse

Ved aftale om køb af hardware og oprettelse af software abonnement:

Software abonnementet er en løbende aftale, der løber minimum 6 måneder regnet fra installationsdagen.

Herefter kan abonnementet opsiges skriftligt med 3 måneders varsel til udgangen af en måned, tidligst til udgangen af den 9. måned fra installationsdagen.

Ved aftale om leje af hardware og oprettelse af software abonnement:

Aftale om leje af hardware har en bindingsperiode på minimum 36 måneder regnet fra installationsdatoen (medmindre andet er aftalt skriftligt).

Lejeaftalen kan opsiges efter udløb af 36 måneder med 3 måneders skriftligt varsel til udgangen af en måned, tidligst til udgangen af måned 39 regnet fra installationsdatoen. Software abonnementet er en løbende aftale, der løber minimum 6 måneder regnet fra installationsdagen. Herefter kan abonnementet opsiges skriftligt med 3 måneders varsel til udgangen af en måned, tidligst til udgangen af den 9. måned fra installationsdagen.

Kunden skal sende det lejede hardware retur til en af Leverandøren oplyst adresse. Det er Kundens ansvar, at hardware bliver sendt i forsvarlig emballage, så det er beskyttet under transporten. Kunden afholder alle omkostninger til fragt ifm. returnering og eventuel transportforsikring påhviler Kunden. Hvis Leverandøren ikke senest 7 hverdage efter aftalens ophør, modtager hardware retur, forbeholder Leverandøren sig ret til at opkræve fuld betaling for både software og hardware.

I den skriftlige opsigelse skal Kunden tydeligt angive, hvorvidt både hardware lejeaftale og software abonnement ønskes opsagt.

9.2 Kundens misligholdelse

I tilfælde af Kundens misligholdelse af aftalen gælder dansk rets almindelige regler. Leverandøren kan således uden varsel opsige Aftalen ved Kundens væsentlige misligholdelse. Ved væsentlig misligholdelse forstås bl.a. – men ikke begrænset hertil:

- Hvis Kunden ikke betaler for abonnement og hardware indenfor betalingsfristen
- Hvis Kunden undlader at betale efter forudgående rykkerprocedure
- Hvis der er berettiget tvivl om Kundens evne eller vilje til at betale rettidigt og Kunden ikke straks betaler sin gæld
- Hvis Kunden undlader at efterkomme krav om betryggende sikkerhed til tiden
- Hvis Kunden er erklæret konkurs eller er under konkursbegæring
- Hvis Kundens afgiver urigtige oplysninger ved denne Aftales indgåelse samt efterfølgende undlader at meddele om ændringer i Kundens forhold
- Hvis Kundens CVR-nummer er eller bliver ugyldigt

I tilfælde af Kundens væsentlige misligholdelse af Aftalen eller hvis Kunden på anden vis bidrager til uregelmæssig eller ulovlig brug, er Leverandøren berettiget til uden yderligere varsel at opsige nærværende aftale øjeblikkeligt, hvilket medfører, at betaling for restløbetiden af abonnementsperiode og eventuel lejeperiode forfalder øjeblikkeligt.

10. Overdragelse

Kunden kan ikke overdrage rettigheder og forpligtelser for aftalen, medmindre Leverandøren har givet skriftligt samtykke til overdragelsen. Leverandøren er berettiget til at opkræve et gebyr herfor og er i øvrigt berettiget til når som helst at transportere nærværende Aftale til tredjepart.

11. Force majeure

Leverandøren kan ikke drages til ansvar for forhold, der forhindrer opfyldelsen af aftalen på grund af force majeure f.eks., men ikke begrænset til; strejker, lockout, pandemi, brand, nedbrud af internet, server mv.

Ligeledes kan Leverandøren heller ikke drages til ansvar for eventuelle tabte data.