

# HANDELSBETINGELSER BUBBLEMEDIA APS

SENEST OPDATERET DEN 18. MAJ 2018

## 1 ALMINDELIGE BETINGELSERS FORMÅL OG RÆKKEVIDDE

- 1.1 Disse almindelige betingelser fastsætter de nærmere vilkår for Bubblemedia ApS' (herefter benævnt "Bubble") levering af webløsninger, hosting og andet software samt tilknyttede design, udvikling og marketingsydelser som beskrevet i den mellem Kunden og Bubble indgåede Aftale (herefter benævnt "Aftalen").
- 1.2 Nærværende betingelser er gældende for alle Aftaler, som Kunden indgår med Bubble, såfremt andet ikke er skriftligt aftalt.

## 2 YDELSERNES OMFANG

- 2.1 Bubble's ydelse kan bestå i levering af software i form af webløsninger herunder design og programmering og hosting heraf samt ydelser, hvis nærmere indhold og omfang er beskrevet i den mellem parterne indgåede Aftale.
- 2.2 Bubble tilbyder også abonnementsløsninger indenfor hosting og e-mail herunder support, opdateringer og backup og i forbindelse hermed tilbydes nedenstående ydelser. Prisen fremgår af Bubbles tilbud/ordrebekræftelse.
- 2.2.1 Opsætning af Domæner/DNS/E-mail. Såfremt Kunden selv står for DNS er det Kunden der til enhver tid er ansvarlig for at domænerne peger på den rigtige IP-adresse. I forhold til e-mail så er Bubble certificeret G Suite-partner og tilbyder alene denne service. Såfremt Kunden ønsker en anden e-mail service kan Bubble henvise til en samarbejdspartner.

Alle support spørgsmål skal sendes pr. e-mail til [support@bubble.dk](mailto:support@bubble.dk) eller via vores online supportchat. Bubble bestræber sig på, at have besvaret spørgsmålet indenfor 24 timer på hverdage. Bubble yder ikke support på eksterne tjenester, samt e-mailopsætning og IT-udstyr generelt. Der kan dog henvises til samarbejdspartnere.

- 2.2.2 Bubble tilstræber en opetid på mindst 99,7%. Bubble forbeholder sig dog retten til midlertidigt at lukke for en webløsning, hvis webløsningen forstyrrer driften af Bubbles system. Kunden vil blive orienteret forud medmindre situationen har krævet et akut indgreb og såfremt dette er tilfældet vil Kunden blive orienteret uden ugrundet ophold efterfølgende.

Bubble er uden ansvar for nedbrud hos underleverandører.

- 2.2.3 Der tages backup af systemet og kundens/brugernes data mindst en gang i døgnet. Gendannelse fra backup som følge af fejl hos Kunden sker efter almindelig timetakst.

Da kunden/brugerne kan have indlagt data siden seneste backup og frem til et evt. nedbrud, kan de data, der er indlagt siden seneste backup beskadiges/tabes, og Bubble fraskriver sig ethvert ansvar i den anledning, herunder erstatningsansvaret for såvel kundens/brugernes direkte som indirekte tab. Bubbles eneste forpligtelse i forbindelse med nedbrud er at reetablere de indlagte data ud fra den seneste backup. Kunden/brugerne henvises derfor som en ekstra sikkerhed selv i eget system at gemme alle indlagte data (uploadede dokumenter m.v.).

- 2.3 Bubble kan til hver en tid vælge at lade opgaven udføre af underleverandører. Dette fratager dog ikke Bubble forpligtelserne i henhold til nærværende aftale.

## 3 PERSONDATA

- 3.1 I forhold til behandling af persondata henvises til privatlivspolitik på vores business platform. Denne kan tilgås på <http://business.bubble.dk>.

## 4 TILBUD OG ACCEPT

- 4.1 Konkrete tilbud fra Bubble er gældende 30 dage fra tilbudsdatoen. Et tilbud skal accepteres skriftligt af Kunden og er først bindende for Bubble, når Bubble skriftligt har bekræftet ordren.

## **5** ANNULLERING

5.1 Er Kunden nødsaget til at annullere allerede aftalte ydelser, gælder følgende:

5.1.1 Annullering før arbejdet igangsættes jf. tidsplan for projektet, giver Bubble ret til at fakturere 20% af det aftalte honorar jf. Aftalen, dog minimum DKK 3.000 og maksimum DKK 30.000. Afbrydes opgaven/opsiges samarbejdet når projektet er igangsat jf. tidsplan af den ene eller den anden part. Afregnes for det forbrugte tid i henhold til den gældende timepris jf. i øvrigt afsnit 10, dog minimum DKK 3.000.

## **6** KUNDENS FORPLIGTELSE

6.1 Det er en forudsætning for assistancens udførelse:

6.1.1 at Kunden gør Bubble bekendt med den for opgavens løsning relevante information herunder men ikke begrænset til at levere det nødvendige materiale for opgavens udførelse.

6.1.2 at Kunden leverer materiale i den nødvendige kvalitet f.eks. tilstrækkelig fotoopløsning/kvalitet. Bubble er uden ansvar for leverancer som Kunden leverer til projektet.

6.1.3 at Kunden medvirker til at tilrettelægge arbejdet, besvarer henvendelser og tildeler ressourcer, således at ydelserne kan leveres som aftalt.

6.1.4 at Kunden i det omfang, det er nødvendigt for opgavens løsning, giver Bubble den fornødne adgang til Kundens faciliteter, installationer og dokumentation efter nærmere anvisning.

## **7** LEVERINGSTIDSPUNKT

7.1 Bubble tilstræber at overholde det i Aftalen aftalte leveringstidspunkt, og såfremt dette mod forventning ikke kan lade sig gøre, vil Bubble omgående meddele dette til Kunden og holde Kunden underrettet om evt. nyt forventet leveringstidspunkt. Kan leveringstidspunktet ikke overholdes, vil Bubble forsøge at afbøde Kundens gener bedst muligt. Bubble påtager sig dog intet erstatningsansvar for eventuelle forsinkelser.

Såfremt leveringstidspunktet overskrides med mere end 30 dage, og forsinkelsen kan tilregnes Bubble eller forhold under Bubble's kontrol, er Kunden berettiget til at ophæve Aftalen med rimeligt varsel ved skriftlig meddelelse herom til Bubble.

## **8** RISIKOENS OVERGANG FOR HARDWARE OG SOFTWARE

8.1 Risikoen overgår til Kunden på leveringstidspunktet.

## **9** PRISER OG FAKTURERING

### **9.1 Produkter**

9.1.1 Den aftalte pris for bestilte produkter herunder hosting og e-mail fremgår af den mellem parterne indgåede Aftale. Alle beløb er eksklusiv moms.

9.1.2 Bubble er berettiget til at fakturere Kunden for betaling, når levering er sket. Det kan dog af tilbuddet/ordrebekræftelsen fremgå, at Bubble er berettiget til at kræve betalt et depositum eller forudbetaling.

9.1.3 I forhold til abonnementsydelser sker betaling heraf årligt forud.

9.1.4 Opsigelse af sådanne ydelser kan ske med 3 måneders varsel forud for næste abonnementsperiodes start. Abonnementsperioden fremgår på fakturaen.

9.1.5 Forudbetalte beløb bliver ikke refunderet heller ikke selvom der opsiges midt i en abonnementsperiode. årsagen hertil er, at Bubble i forhold til sin underleverandør har bundet sig i hele abonnementsperioden.

9.1.6 Bubble forbeholder sig retten til at hæve abonnementsydelsen, såfremt dette sker med senest 3 måneders varsel i forhold til starten af en abonnementsperiode. Kunden har herefter 1 måned til frit at tage stilling til om man ønsker at forny abonnementet. Opsigelse fremsendes til [info@bubblemedia.dk](mailto:info@bubblemedia.dk) med anførelse af navn og cvr. nr. på Kunden.

## 9.2 Design, udvikling og marketing

- 9.2.1 Det estimerede omfang af de aftalte ydelser fremgår af den mellem parterne indgåede Aftale. Uanset dette faktureres Kunden dog altid i henhold til Bubble's faktiske tidsforbrug på den pågældende opgave, medmindre det fremgår af ordrebekræftelsen, at der er tale om fast pris.
- 9.2.2 Det aftalte vederlag for Bubble's ydelser kan være baseret på en timepris eller dagspris, hvis størrelse fremgår af Bubble's generelle listepriser. Timeprisen for Aftalen er på aftaletidspunktet angivet i den mellem parterne indgåede Aftale. Timeprisen kan til hver en tid for fremtiden reguleres af Bubble med en måneds varsel til udgangen af en kalendermåned.
- 9.2.3 Såfremt Kunden ønsker arbejde udført uden for den normale arbejdstid (mandag til torsdag fra kl. 8.00 til 16.00 og fredag kl. 8:00 til 14:00), faktureres for overtidsarbejde med en sats på den aftalte timepris med et tillæg på 100 %.
- 9.2.4 Bubble kan fakturere Kunden løbende ved udgangen af hver kalendermåned samt når opgaven afsluttes. Der faktureres på baggrund af anvendt tidsforbrug med mindre andet er aftalt. Som udgangspunkt faktureres for hver påbegyndt time.
- 9.2.5 Dersom Kundens forhold betyder, at den aftalte ydelse ikke har kunnet leveres, faktureres Kunden det aftalte timetal.
- 9.2.6 Såfremt Kunden har indgået en aftale om køb af klippekort i forhold til anvendelse til ydelser for derved at opnå en billigere timepris så refunderes forudbetalte beløb og ubrugte klip ikke.

## 10 BETALING

- 10.1 Såfremt Kunden ønsker at gøre indsigelser mod en fremsendt faktura, skal dette ske senest 8 dage efter fakturadato.
- 10.2 Fakturaer forfalder til betaling 8 dage efter fakturadato.
- 10.3 Ved forsinket betaling er Bubble berettiget til at opkræve en morarente fra forfaldstidspunktet med 1,5 % pr. påbegyndt måned regnet fra fakturadato. Bubble skal ikke fremsende særskilt rentepåkrav for at opnå denne ret. Endvidere er Bubble ved Kundens forsinkelse med betaling berettiget til at opkræve rykkergebyr på DKK 100 pr. rykker.
- 10.4 Såfremt forfaldstidspunktet er kommet, påkrav er afgivet, yderligere 14 dage er forløbet, og der fortsat ikke er sket betaling, er Bubble berettiget til at tilbageholde yderligere leverancer eller dele heraf, eller ved skriftlig meddelelse til Kunden, ophæve Aftalen helt eller delvist uden yderligere varsel, samt evt. andre indgåede aftaler med Kunden. Ophæver Bubble Aftalen, har Bubble ret til erstatning efter dansk rets almindelige regler herom.
- 10.5 Bubble har ved manglende betaling skyldige beløb herunder abonnementsydelser til hosting, e-mail mv. ret til at lukke hjemmeside, e-mail mv. såfremt der ikke sker rettidig betaling og Kunden er varslet herom i forbindelse med Bubbles fremsendelse af rykker for betaling.

## 11 ANSVAR SAMT FEJL OG MANGLER

- 11.1 Kunden er forpligtet til at undersøge og teste det leverede umiddelbart efter levering.
- 11.2 For at påberåbe sig, at det leverede lider af fejl eller mangler (herefter benævnt "fejl"), skal Kunden straks reklamere skriftligt til Bubble efter, at fejlen er opdaget. Kunden skal angive og på forlangende vise, hvordan fejlen ytrer sig. Bubble har kun ansvaret for fejl, som påberåbes inden 6 måneder fra leveringstidspunktet.
- 11.3 Er der fejl i det leverede, kan Bubble vælge enten at foretage omlevering eller efterlevering af det leverede produkt eller ydelse, eller i stedet vil give Kunden et forholdsmæssigt afslag i prisen for det fejlbehæftede produkt eller ydelse.
- 11.4 Såfremt Bubble vælger at afhjælpe en fejl, er Bubble forpligtet til med den hurtighed, som situationen kræver og for egen regning, at afhjælpe de påberåbte fejl i det leverede.
- 11.5 Såfremt Bubble ikke afhjælper fejlen med den hurtighed, som omstændighederne kræver, kan Kunden skriftligt give Bubble en endelig og rimelig frist for afhjælpning. Fristen skal som minimum udgøre 30 dage.

- 11.6 Er fejlen ikke afhjulpet ved fristens udløb, har Kunden ret til et forholdsmæssigt afslag i prisen, som modsvarer fejlens størrelse i forhold til en fejlfri ydelse. Er fejlen af væsentlig betydning for Kundens anvendelse af det leverede, har Kunden ret til efter fristens udløb at hæve Aftalen for så vidt angår det fejlbehæftede produkt eller ydelse.
- 11.7 Bubble fraskriver sig ansvaret for programfejl i underleverandørers software, og Bubble vil på grund af manglende immaterielle rettigheder og adgang til kildekoden ikke kunne afhjælpe fejl i sådant software. For leveret software gælder det pågældende softwares licensbetingelser, og Kunden kan alene gøre de misligholdelsesbeføjelser, der fremgår af disse licensbetingelser, gældende, og de kan alene gøres gældende overfor den pågældende underleverandør/licensgiver. Ønsker Kunden at påberåbe sig fejl for så vidt angår software, kan fejlen påberåbes overfor Bubble, der videregiver fejlbeskrivelsen til underleverandøren. Bubble har intet ansvar for sådanne fejl eller at de kan afhjælpes. Afhjælper underleverandøren fejlen, videregiver Bubble straks disse oplysninger til Kunden evt. vedlagt patch, rettelsesfil, opdatering m.v. Kunden gøres dog opmærksom på, at afhjælpning af fejl i software kan være betinget af, at Kunden har indgået en opdateringsaftale e.l. med underleverandøren. Reklamerer kunden dog over væsentlige fejl inden for reklamationsperioden, jf. ovenfor på 6 måneder, og er den væsentlige fejl ikke afhjulpet inden rimelig tid herefter, kan Kunden hæve Aftalen for så vidt angår det fejlbehæftede software.
- 11.8 Kunden kan, hvad angår øvrige leverede produkter eller ydelser, kun ophæve købet af disse, såfremt de indgår i en sådan sammenhæng med det fejlbehæftede produkt eller ydelse, at de ikke kan fungere tilfredsstillende alene.
- 11.9 Såfremt der er tale om en løbende ydelse, kan der alene ophæves for fremtiden.
- 11.10 Ophæver Kunden, har denne ret til erstatning med de begrænsninger, som fremgår af nærværende betingelser.
- 11.11 Ovenstående udgør Kundens samlede misligholdelsesbeføjelser som følge af fejl i produkter eller ydelser.
- 11.12 Har Kunden reklameret over fejl, og viser det sig, at der ikke foreligger fejl, som Bubble er ansvarlig for, skal Kunden erstatte de udgifter, Bubble måtte have haft i den sammenhæng. Har Bubble anvendt timer på at undersøge en sådan fejl, der viser sig ikke at kunne gøres gældende overfor Bubble, er Bubble berettiget til at fakturere Kunden for medgået tid til de til enhver tid gældende listepreiser hos Bubble.
- 11.13 Misligholder Kunden sine forpligtelser, er Kunden forpligtet til at erstatte Bubble's tab efter dansk rets almindelige regler, herunder forgæves afholdte omkostninger og timer.
- 11.14 Bubble kan på ingen måde gøres ansvarlig for:
- 11.14.1 at den leverede ydelse ikke har den ønskede værdi for Kunden, at Kunden ikke opnår de ønskede resultater, eller at ydelsen i øvrigt ikke har den forudsatte hensigtsmæssighed, medmindre Bubble i Aftalen har påtaget sig ansvaret for et givent resultat,
- 11.14.2 forhold, som kan henføres til Kundens manglende opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til nærværende betingelser eller Aftalen,
- 11.14.3 fejl opstået som følge af Kundens anvendelse af det leverede i sammenhæng med andet tilbehør som direkte eller indirekte påvirker det leveredes funktion,
- 11.14.4 fejl opstået som følge af ændringer eller indgreb i det leverede, som ikke er sket i overensstemmelse med Bubble's instruktioner,
- 11.14.5 fejl opstået som følge af Kundens manglende uddannelse, eller anvendelse af det leverede på en anden måde end foreskrevet i den udleverede dokumentation, eller ved forsømmelse fra Kundens, dennes personale eller tredjemands side, eller ved andre omstændigheder, som ligger uden for Bubble's kontrol,
- 11.14.6 normal vedligeholdelse såsom justering, normal slitage, eller hvis anskaffelse af brugstilbehør kræves,
- 11.14.7 indskrænkninger i systemers funktionalitet eller udvikling, som er forårsaget af Kundens ændringer i det leverede mv., som påvirker det af Bubble leverede.

## **12**      **ANSVARSBEGRÆNSNING**

- 12.1      Bubble kan i intet tilfælde, uanset graden af uagtsomhed, gøres ansvarlig for indirekte tab af enhver art, herunder men ikke begrænset til driftstab, tabt avance, tab af data eller Kundens omkostninger til tredjemandsafhjælpning, samt andet indirekte tab eller følgeskade.
- 12.2      I tilfælde af at Bubble ifalder erstatningsansvar uanset ovenstående, vil erstatningsansvaret altid være begrænset til den pågældende Aftales nettovederlag, dog maksimalt et beløb på DKK 40.000 pr. indgået Aftale.
- 12.3      Bubble er ansvarlig for produktansvar i henhold til den til enhver tid gældende præceptive lovgivning herom, men påtager sig ikke ansvar i videre omfang. Ethvert ulovbestemt produktansvar er således udtrykkeligt fraskrevet.
- 12.4      Det påhviler endvidere Kunden at sørge for, at Kundens indhold overholder lovgivningen i det land hvor indholdet har adresse og Bubble er således uden ansvar herfor.

## **13**      **FORCE MAJEURE**

- 13.1      Ingen af parterne kan gøres ansvarlig for forhold, der må betegnes som force majeure, herunder, men ikke begrænset til krig, optøjer, opstand, generalstrejke, ildsvåde, naturkatastrofer, valutarestriktioner, import- eller eksportforbud, afbrydelse af den almindelige samfærdsel, afbrydelse af eller svigt i energiforsyningen eller kommunikationslinier, længerevarende sygdom eller død hos nøglemedarbejdere, omfattende virus- eller malwareangreb samt indtrædelse af force majeure hos underleverandører.
- 13.2      Dersom der indtræder force majeure, skal den ramte part snarest meddele den anden part, at en force majeure situation er indtrådt, samt løbende holde den anden part underrettet herom. Den anden part kan da kræve eventuelle tidsplaner genforhandlet.

## **14**      **MARKEDSFØRING**

- 14.1      Bubble er berettiget til at anvende Kunden som reference i markedsføringsmæssigt øjemed, medmindre andet aftales.
- 14.2      Bubble er ligeledes berettiget til, men ikke forpligtet, at indsætte link og logo til Bubble's hjemmeside på leverede hjemmesider med mindre andet udtrykkeligt er aftalt.

## **15**      **TAVSHEDSPLIGT**

- 15.1      I forbindelse med opgavens udførelse vil begge parter kunne få adgang til fortrolige og interne informationer hos hinanden. Begge parter indestår for, at de selv samt deres ansatte og underleverandører i enhver henseende vil behandle de modtagne oplysninger fortroligt og alene anvende dem til det formål de afgivet til. Denne bestemmelse vedvarer tidsubegrænset.

## **16**      **RETTIGHEDER**

### **16.1**      **Særlige vedrørende software**

- 16.1.1      Såfremt Kunden erhverver software, erhverves kun de rettigheder – ofte alene en brugsret – på de vilkår, der fremgår af softwarens licensbetingelser. Kunden er bundet af og pligtig til at respektere Bubble's og eventuelle underleverandørers til enhver tid gældende licensbetingelser, herunder at Kunden ofte alene erhverver en uoverdragelig og ikke-eksklusiv brugsret til softwaren. Kunden er i øvrigt indforstået med at overholde dansk rets til enhver tid gældende regler for omgang med software, der er beskyttet af ophavsret.

### **16.2**      **Særlige vedrørende design, udvikling og marketing**

- 16.2.1      Når intet andet er aftalt mellem parterne, erhverver Kunden ved fuld betaling af Bubble enhver ret, herunder ophavsret til materiale, programmel, kode, dokumentation m.v., der er resultatet af Bubble's ydelser.
- 16.2.2      Bubble udleverer, med mindre andet udtrykkeligt er aftalt, aldrig arbejdsfiler for grafisk arbejde.
- 16.2.3      Kunden har således ret til at ændre og videreudvikle det leverede til intern brug i Kundens virksomhed samt foretage den nødvendige eksemplar fremstilling, således at det leverede i Kundens virksomhed kan anvendes til formålet.

Kunden er dog, medmindre andet konkret aftales, ikke berettiget til at overdrage eksemplarer af materialet eller rettighederne hertil til tredjemand.

- 16.2.4 Bubble beholder dog fortsat tillige samtlige ophavsrettigheder til resultatet af ydelser, herunder programmel, kode, dokumentation m.v., og Bubble kan frit udnytte sådanne rettigheder. Bubble har ligeledes ret til at anvende den i forbindelse med arbejdets udførelse oparbejdede knowhow, programmeringskendskab m.v. i andre sammenhænge.

## **17 LOVVALG OG VÆRNETING**

- 17.1 Tvister mellem parterne, der udspringer af nærværende betingelser eller Aftale eller Bubble's ydelser i øvrigt, skal anlægges ved byretten beliggende ved Bubble's til enhver tid værende hjemsted. Enhver tvist afgøres efter dansk ret.

## **18 ÆNDRINGER OG FORRANG**

- 18.1 Enhver ændring af nærværende betingelser eller Aftalen kan kun ske skriftligt enten ved udarbejdelse af en ny aftale eller ved et skriftligt og underskrevet tillæg til nærværende betingelser.
- 18.2 Ved uoverensstemmelse mellem nærværende betingelser og Aftalen, har Aftalen forrang frem for nærværende betingelser.

**HORSENS, DEN 18. MAJ 2018**