

# Forretningsvilkår

Copyright © Catillo ApS, September 2014

## Generelt

Nærværende forretningsvilkår finder anvendelse for enhver aftale mellem kunden og Catillo ApS idet følgende "Catillo".

## 1 Vilkår

### 1.1. Erhvervelse

For enhver erhvervelse af produkter og ydelser fra Catillo A/S ("Catillo") kræves det, at kunden er en registreret virksomhed ved landets offentlige selskabsmyndighed.

Catillo og kunden indgår en aftale med mundtlig accept, hvorefter Catillo fremsender ordrebekræftelse som bekræftelse på samme. Hvis der ingen negativ reaktion er på ordrebekræftelsen indenfor rimelig tid, er aftalen accepteret fuldt ud.

### 1.2. Produkter

Produktets specifikationer og pris fremgår af det af kunden accepterede tilbud, som sammen med indeværende forretningsbetingelser udgør kontraktgrundlaget mellem Catillo og kunden.

Produktet fra Catillo består af en hjemmeside løsning med Design, Content Management opdateringsværktøj (CMS opdateringsværktøj) samt Hosting/Webhotel – samlet benævnt Produktet.

I CMS opdateringsværktøjet har kunden mulighed for selv at rette indhold på hjemmesiden. Korrekt funktion af CMS opdateringsværktøjet kan kun garanteres, såfremt kunden anvender Microsoft Windows og Internet Explorer.

### 1.3. No Cure No pay - definitioner

Besøg der betales for:

<sup>35</sup>/<sub>17</sub> Henvisninger fra søgemaskiner

Lead (kontakter) der skal betales for:

<sup>35</sup>/<sub>17</sub> En udfyldt kontaktformular indsendt af et menneskeligt individ.

### 1.4. Tillægsprodukter

Ud over det af Catillo leverede produkt, tilbyder Catillo en række tillægsprodukter. For disse tillægsprodukter gælder følgende:

<sup>35</sup>/<sub>17</sub> Såfremt kunden opsiges Produktet ophører leverance af eventuelle tillægsprodukter samtidig.

<sup>35</sup>/<sub>17</sub> For tillægsprodukter, der afregnes på abonnementsbasis, følger betalings- og abonnementsperioden det tilhørende Produkt.

Aftale om leverance af tillægsprodukter kan ske skriftligt eller per email.

### **1.5. Fakturering**

Alle produkter fakturerer Catillo som specificeret i det accepterede tilbud. Det herved tegnede produkt kan efter udløbet af bindingsperioden opsiges i overensstemmelse med punkt 1.6.

Produkter fornyes automatisk med samme vilkår 1 måned før periodens udløb, hvis ikke andet er aftalt skriftligt mellem kunden og Catillo.

### **1.6. Opsigelse**

Alle opsigelser af produkter skal ske via e-mail eller brevpost til Catillo, med angivelse af hvilket produkt og evt. domæner der opsiges, samt angivelse af kontaktoplysninger hvortil Catillo kan kvittere for opsigelsen.

Produkter kan ikke opsiges ved nedlukning eller flytning af domænenavne.

Catillo er fra opsigelsesperiodens udløb, berettiget til at slette alle data, der relaterer sig til det/de opsagte domæne(r).

Forudbetalte produkter refunderes ikke, idet forudbetalingen anses for aftale om uopsigelighed i den abonnementsperiode, som forudbetalingen vedrører.

### **1.7. Betaling og rykkerprocedure**

Betalingsbetingelserne fremgår af faktura. Alle produkter under samme kunde faktureres for hele abonnementsperiodens løbetid. Er betaling ikke Catillo i hænde senest på forfaldsdatoen, forbeholder Catillo sig ret til at beregne rente 8.2% p.a. som angivet på faktura, fra forfaldstidspunktet og indtil betaling finder sted. Derudover vil der blive opkrævet et administrationsgebyr på 35 kr. pr. faktura + pr. 1. rykkerskrivelse, og 310 i kompensationsgebyr pr. 2. rykkerskrivelse dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Ved betalingsmisligholdelse forbeholder Catillo sig endvidere retten til at iværksætte midlertidig suspension af kunden.

### **1.8. Ændring af forretningsvilkår og priser**

Catillo forbeholder sig retten til, til enhver tid, at ændre nærværende forretningsvilkår. Ændringer i forretningsvilkårene vil blive informeret til alle kunder via [www.catillo.dk](http://www.catillo.dk).

Foretager Catillo væsentlige ændringer i forretningsvilkårene, som for kunden er af forringende art, kan kunden opsiges produktet i overensstemmelse med pkt. 1.6.

### **1.9. Overdragelse af aftalen**

Både kunden og Catillo kan overdrage sine rettigheder og forpligtelser til (i) et af partens associerede selskaber, herunder et datterselskab, et holdingselskab eller et datterselskab til et sådant holdingselskab, (ii) som følge af et salg eller en overdragelse af hovedparten af alle partens aktiver, eller (iii) som følge af finansiering, fusion eller omorganisering af parten.

## **2. Catillo kontaktoplysninger**

### **2.1. Almen henvendelse samt salg**

Catillo har normal åbningstid mandag til fredag mellem kl. 9:00 og 16:00 via telefon 77 34 86 05. Generelle henvendelser kan også sendes til [info@catillo.dk](mailto:info@catillo.dk).

Catillo holder fast ferielukket i hverdage mellem Jul og Nytår samt hverdagen efter Kr. Himmelfartsdag.

## **2.2. Support**

Catillo support yder dagligt kundesupport mellem 09:00 og 16:00 via [info@catillo.dk](mailto:info@catillo.dk) eller via telefon 77 34 86 05.

## **2.3. Driftsvagt**

Udenfor normale åbningstider kan Catillo driftsvagt (som varetages af Hostnordic A/S) kontaktes på telefon 70 22 90 27 i forbindelse med driftsnedbrud. Det prioriteres, at driftsvagten er til indrapportering af driftsforstyrrelser og ikke supportbrug i forbindelse med anvendelsen af produkter.

Enhver misbrug af driftsvagten udenfor åbningstiden vil blive faktureret med et gebyr på DKK 500. Endvidere kan driftvagtstelefonen kun benyttes til driftsforstyrrelser indenfor Catillos ansvarsområde.

## **3. Kundens brug**

### **3.0. Glemte adgangskoder**

Catillo support afhjælper kun glemte adgangskoder til ved at nulstille adgangskode og sende den nye adgangskode til en e-mailadresse under ét hos Catillos registreret domæne, der tilhører kunden.

### **3.1. Brug af server- og linjekapacitet**

Catillo stiller den fornødne linie- og serverkapacitet til rådighed for Catillos produkter. Alle leverancer af server- og liniekapacitet er baseret på en forudsætning om, at der ikke indgår ekstreme eller urimelige belastninger. Såfremt der bliver ekstreme eller urimelige belastninger på kapaciteten, der direkte eller indirekte påvirker Catillos øvrige kunder, forbeholder Catillo sig retten til at tage handling herved, herunder at iværksætte midlertidig suspension af kunden.

Catillo forbeholder sig ret til at opkræve vederlag for trafikforbrug ved groft misbrug af Catillo's produkter.

### **3.2. Mass-mailing og spam**

Mass-mailing, spam og large-scale e-mailudsending er ikke tilladt, såfremt kunden ikke har accept af modtagerne af pågældende e-mails. Ethvert spam-brug/misbrug der kan resultere i registrering af IP'er i Catillos IP-klasse som spam-værter eller henvendelser fra tredje part som modtagelse af spam, anses som en overtrædelse af nærværende vilkår fra kunden.

Spamudsending vil medføre omgående afbrydelse af kundens abonnementsprodukter. Abonnementet vil ikke blive refunderet, og Catillo kan efterfølgende kræve erstatning svarende til de udgifter, som følgevirkninger eller sagsanlæg måtte andrage.

### **3.3. Scanning og prope tests**

Enhver scanning, sikkerhedstest, prope test eller DoS angreb m.v. på én af Catillos registrerede IP adresser skal foregå i samarbejde med Catillo og varsles minimum 1 uge før den aktuelle test. Varslingen sker for at opretholde et minimum af beredskab i tilfælde af fejl, opståede problemer eller nedbrud som resultat af testen.

### **3.4. Licensering**

Ved aftalens indgåelse erhverver kunden en tidsbegrænset brugsret til Catillos CMS opdateringsværktøj og design, hvilken opretholdes så længe der betales vederlag for produktet.

### **3.5. Ejendomsret**

Data, der er registreret af kunden er kundens ejendom. Data kan til enhver tid rekvireres udleveret af kunden mod betaling af timeforbrug jf. gældende timetakst for kopiering og udlevering af data på særskilt bærbart disk-backupmedie.

Catillo har ophavsret samt enhver anden rettighed til alle kildekoder til CMS opdateringssystemet – herunder HTML-kode. Derudover har Catillo ophavsret og enhver anden rettighed til alle grafiske fremstillinger, billeder, data samt andet materiale, som er helt eller delvist udviklet og/eller udarbejdet af eller i samarbejde med Catillo, og som indgår som en del af kundens løsning. De nævnte rettigheder kan ikke anvendes i andre sammenhænge uden Catillos skriftlige accept.

### **3.6. Kundens ansvar**

Kunden indestår og garanterer for at Catillos produkter ikke benyttes til indsamling, registrering, lagring, bearbejdning eller manipulation af data i strid med lovgivningen eller til indsamling af ulovlige data, herunder opkobling til ulovlige links, samt at produktet ikke på anden måde benyttes i strid med de til enhver tid gældende love og foreskrifter.

### **3.7. Kundens kontaktoplysninger**

Det er kundens pligt til enhver tid at oplyse Catillo om de korrekte kontaktoplysninger såsom adresse, cvr-nummer, telefon, e-mail og telefax samt løbende at opdatere disse.

### **3.8. Krænkelser af retsfor skrifter og andres rettigheder**

Kunden forpligter sig til at anvende Catillos produkter på en sådan måde, at der ikke herved krænkes gældende love, forskrifter og immaterielle rettigheder samt i øvrigt at medvirke til, at sådanne krænkelser ikke vil kunne finde sted.

Såfremt Catillo konstaterer overtrædelser af kundens forpligtigelser som anført ovenfor eller strafbare forhold, dette uanset hvilket lands love, der ligger til grund for lovbruddet, betragtes dette som væsentlig misligholdelse af den med Catillo indgåede aftale, og Catillo kan med øjeblikkelig virkning opheve den indgåede aftale og således afbryde enhver forbindelse til kundens produkter.

Catillo afgør suverænt, hvornår der i denne forbindelse kan være tale om overtrædelse af kundens forpligtigelser.

## **4. Domæner**

### **4.1. Registrering eller flytning af domænenavne**

Det er til enhver tid kundens ansvar at sørge for retten til domænenavnet. Kunden indestår for at kundens brug eller aktive anvendelse af domænenavnet ikke krænker tredjeparts navne- eller varemærkerettigheder, og at kunden ikke er bekendt med, at brugen i øvrigt strider mod retsforhold.

Kunden skal friholde Catillo for ethvert ansvar, der måtte være følge af, at kunden ved oprettelse, flytning eller anvendelse af domænenavnet krænker tredjepart.

Ved registrering af domæner erklærer og acceptere kunden samtidigt at være omfattet af de til enhver tid gældende regler udstedt af den relevante domænenavnsadministrator samt at acceptere enhver afgørelse fra det af domænenavnsadministratorer nedsatte Klagenævn.

Ved registrering af .DK domæner erklærer og acceptere kunden samtidigt at være omfattet af DIFOs til enhver tid gældende regler samt at acceptere enhver afgørelse fra det af DIFO nedsatte Klagenævn.

En domæner registrering- eller flytning vil normalt være gennemført 4 dage efter bestilling. Det er kundens ansvar at relevante oplysninger for domænet er korrekte og muliggør oprettelsen/overflytningen af domænet. Såfremt domænenavnet efter 3 hverdage fortsat ikke er registreret/flyttet eller såfremt informationerne for domænenavnet ikke er korrekte, skal kunden gøre Catillo opmærksom på dette.

Catillo påtager sig intet ansvar for, at domænenavnet registreres/flyttes eller at informationerne for domænenavnet er korrekte.

#### **4.2. Fornyelse af domænenavne**

Catillo forsøger så vidt muligt at registrere alle domænenavne, således at det er kunden, der anføres som betaler. Hermed er det ligeledes kundens ansvar at der sker rettidig betaling af domænefornyelsen.

Enhver manglende betaling af fornyelse af domænet er kundens ansvar og Catillo friholdes for ansvaret, såfremt domænet ikke opretholdes.

#### **4.3. Domænenavne indeholdende specialtegn**

Catillo registrerer domænenavne indeholdende specialtegn som Æ, Ø, Å m.fl. under gældende regler fra de respektive Top Level Domain (TLD) administratorer. Kunden erklærer sig indforstået med, at brugen af disse domænenavne medfører visse begrænsninger. Læs mere om brugen af domænenavne indeholdende specialtegn her: [www.dk-hostmaster.dk](http://www.dk-hostmaster.dk).

#### **4.4. Drift af domæneservice udenfor Catillos ansvarsområde**

Catillo er ikke ansvarlig for utilgængeligheder, såfremt Catillo ikke står for driften af domænenavne; såkaldte dns-servere. Ethvert eksternt domæne skal opsættes til at pege på én af Catillo specificeret record, via CNAME records. Enhver direkte angivelse via IP-adresser (A-records) garanteres ikke af Catillo.

### **5. Leverandørens forpligtigelse**

#### **5.1. Ansvarsbegrænsning**

Catillo er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af Catillo Aps med de nedenfor anførte begrænsninger, som skal gælde uanset om ansvarsgrundlaget er uagtsomhed eller hviler på andet grundlag.

Erstatningsansvaret begrænses til et beløb, som ikke kan overstige den årlige betaling for produktet, som har givet anledning til, at kravet rejses, såfremt den forudgående abonnementsperiode er minimum et år. Hvis forudgående abonnementsperiode er mindre end et år, begrænses erstatningsansvaret til abonnementsperiodens betaling.

Catillo skal under ingen omstændigheder være ansvarlig for indirekte tab eller følgeskader, herunder tabt avance, produktionstab, tab som skyldes at Catillos ydelser ikke kan anvendes som forudsat, tab relateret til uvedkommendes adgang til data og systemer, tab som følge af, at aftaler med tredjemænd falder bort eller misligholdes eller tab, som skyldes, at data eller informationer forsvinder eller forvanskes eller lignende, med mindre det godtgøres, at der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed direkte fra Catillo.

Såfremt et ansvarspådragende forhold kan henføres til mangelfulde ydelser fra anden netværksoperatør eller underleverandør, accepterer kunden ikke, i den forbindelse, at kunne rejse noget krav om erstatning mod Catillo, men er henvist til alene at henholde sig til den pågældende netværksoperatør eller underleverandør.

Omkostninger vedrørende telekommunikation mellem kunden og Catillos opkoblingspunkt, afholdes endeligt af kunden.

## 5.2. Force Majeure

Forhindres Catillo i at opfylde sine forpligtelser efter denne aftales bestemmelser på grund af force majeure, suspenderes Catillos forpligtelse indtil det tidspunkt, hvor forhindringen ophører igen gør Catillo i stand til at opfylde sine forpligtelser.

Forudsat at Catillo har handlet forsvarligt og foretaget alle kommercielt rimelige og relevante handlinger for at forhindre forholdets opståen, kan Catillo ikke drages til ansvar for følgende omstændigheder:

- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Manglende leverancer for underleverandører.
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Driftsproblemer forårsaget af enten kundens eller Catillos underleverandører.
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Brand eller hærværk.
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Nedbrud i lokalnetværket hos kunden.
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Arbejdskonflikter
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Forsinket eller forhindret tilførsel af rå- og hjælpestoffer
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Ændret lovgivning
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Regeringsforbud
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Valutarestriktioner

- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Bestemmelser udstedt af Fællesmarkedets myndigheder
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Naturforhold
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Transportmuligheder
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Krig, oprør, terror, uroligheder
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Blokader, strejke, lock-out
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Mangel på elektricitet
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Ekstreme vejrforhold
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Anden force majeure

### 5.3. Personoplysninger

I det omfang Catillo er databehandler, i henhold til persondataloven, gælder følgende: Databehandleren handler alene efter instruks fra den dataansvarlige. Databehandleren skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger. Databehandleren skal på den dataansvarliges anmodning give den dataansvarlige tilstrækkelige oplysninger til at denne kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

### 5.4. Immaterielle rettigheder

Catillo bevarer alle rettigheder til software, know-how, opfindelser og lignende, som udvikles eller anvendes af Catillo i forbindelse med de aftalte leverancer. Alle rettigheder til data der tilvejebringes af kunden tilhører kunden eller 3. part.

### 5.5. Tvister, lovvalg og værneting

Denne aftale er underlagt dansk ret. Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med denne aftale, skal afgøres i byret ved Catillos hjemting, hvilket dog ikke er til hinder for sagens henvisning til Landsret eller Sø- og Handelsretten efter de til enhver tid gældende regler herom. Uanset den anførte vedtagelse om værneting skal enhver tvist søges løst ved mediation i overensstemmelse med Danske IT-advokaters (DITA) mediationsprocedure ([www.danske-it-advokater.dk](http://www.danske-it-advokater.dk)). Mediation indledes ved, at en af parterne sender et skriftligt påkrav om mediation til den anden part med kopi til DITA. Mediator skal udpeges af DITA senest 8 arbejdsdage efter DITAs modtagelse af påkravet om mediation. En part er uberettiget til at søge tvisten løst retsligt før parterne har søgt tvisten løst ved mediation. Som minimum har en part pligt til at deltage i det første møde, som mediator indkalder til. En part er dog berettiget til at indlede retssag, såfremt en udsættelse deraf kan føre til retsfortabelse, f.eks. på grund af forældelse.

### 5.6. Fortolkning

I tilfælde af uoverensstemmelser mellem disse forretningsvilkår og øvrige aftalers vilkår, skal nærværende forretningsvilkår danne grundlag for fortolkningen og således have forrang.