



# Salgs- og leverings- betingelser

## 1. Anvendelse

- 1.1 Nærværende service-, salgs- og leveringsbetingelser finder anvendelse vedrørende de af Online Results A/S (OR) leverede ydelser og omfatter enhver aftale mellem OR og Kunden. Eventuelle fravigelser fra disse betingelser skal foreligge i form af skriftlig aftale mellem parterne i de indgåede ordrebekræftelser.
- 1.2 Nærværende er opdateret d. 07.03.22 og erstatter tidligere betingelser af 06.02.2018.
- 1.3 Link til tidligere service-, salgs- og leveringsbetingelser findes [her](#).

## 2. Aftalens indgåelse

- 2.1 Efter Kundens afgivelse af ordre fremsender OR en ordrebekræftelse pr. e-mail. Aftalen anses for værende indgået, enten ved Kundens bekræftelse af e-mailen eller ved stiltiende accept.
- 2.2 Ved stiltiende accept gives kunden en arbejdsuge til at gøre indsigelse.
- 2.3 Ordrebekræftelsen indeholder en beskrivelse af det/de købte produkter.
- 2.4 OR's ydelser af enhver art fremgår af og vedrører udelukkende den mellem OR og Kunden indgåede skriftlige aftale.
- 2.5 Ændringer/tillæg er alene gældende, hvis de skriftligt er aftalt mellem parterne.

## 3. Generelt

- 3.1 Ved skriftlig accept jf. 2.1 påbegynder OR produktion umiddelbar ved modtagelse af kundens "OK"
- 3.2 Ved stiltiende accept jf. 2.2 påbegynder OR først produktion umiddelbart efter den afventen de arbejdsuge.

3.3 Aftaler indgået mellem OR og Kunden forlænges automatisk ved udløb jf. punkt 9.2

## 4. OR's ydelser

OR leverer følgende ydelser:

- 4.1 Medierådgivnings- og licensabonnement
- 4.2 Annoncering via Google Ads, Meta (Facebook), Bing, SnapChat, TikTok m.fl.
- 4.3 Søgemaskineoptimering – SEO
- 4.4 Leverance af KONCEPT websites
- 4.5 Leverance af WordPress websites
- 4.6 Hosting

### 4.1 Medierådgivnings- og licensabonnement

- 4.1.1 Som en del af ethvert aftalegrundlag mellem Kunde og OR følger et årligt abonnement på medierådgivning og licenser. Abonnementet fornyes automatisk for hvert år Kunden har et aktivt abonnement i form af ydelser hos OR.
- 4.1.2 Måtte der være indgået flere aftaler mellem Kunden og OR opkræves Kunden alene for 1 mediekonsulent –og licensabonnement.
- 4.1.3 Abonnementet stopper automatisk sin fornyelse, når Kunden ikke længere har et aktivt abonnement hos OR.
- 4.1.4 Abonnementet faktureres årligt og kræver ikke særskilt accept fra Kunden.

### 4.2 Google AdWords, Facebook, Bing, Yahoo m.fl.:

- 4.2.1 OR er til enhver tid berettiget til at fortage korrektur på annoncer og søgeord, herunder at fortage følgende:
- 4.2.2 ændre i annoncemateriale, herunder tekst og søgeord for løbende at optimere kampagner.

- 4.2.3 korrigerer enhver annoncering, så den opfylder søgemaskinens/det sociale medies standardbetingelser.
- 4.2.4 afvise at indrykke annoncer, bannere og sponsorater, der ikke følger den elektroniske søgemaskines sædvanlige søgestruktur eller gældende forretningsbetingelser.
- 4.2.5 OR garanterer ikke specifikke placeringer.
- 4.2.6 Kunden anerkender og accepterer, at Googles Ads system, Meta (Facebooks) annoncesystem, Bings sponserede markedsføringssystem samt øvrige systemer til hhv. SnapChat, TikTok mf. lægges til grund ved målinger af både antal leverede klik, antal visninger, CPC, CPA, konverteringer og udgifter.
- 4.2.7 OR er alene forpligtet til at levere rapporter over besøg som screenshots, regneark eller via direkte adgang for Kunden.

## 4.3 SEO – søgemaskineoptimering:

- 4.3.1 Aftaler omkring SEO kan både indgås med og uden kendskab til de ønskede ord i aftalen.
- 4.3.2 Indgås SEO aftale uden kendskab til de ønskede søgeord, har Kunden 14 dage til at give OR meddelelse herom, hvorefter OR igangsætter SEO. Leveres søgeord ikke rettidigt er OR berettiget til at udføre arbejdet med udgangspunkt i generelle søgeord relevante for kundens branche.
- 4.3.3 Kunden skal oplyse/bistå med adgang til FTP og/eller CMS, såfremt dette er nødvendigt for levering af OR's ydelse. Såfremt Kunden ikke ønsker at udlevere nævnte adgange, vedken der Kunden sig ansvaret for selv at implementere de ændringer/tilføjelser OR måtte finde nødvendige, for at levere den bestilte ydelse.
- 4.3.4 I tilfælde hvor Kunden accepterer at implementere nødvendige tilføjelser/ændringer kan OR ikke drages til ansvar for manglende implementering, ligesom OR ikke er forpligtet til at følge op på om Kunden udfører den ønskede implementeringsopgave.
- 4.3.5 Ved SEO ydes der ingen garanti for konkrete placeringer, medmindre det er direkte anført i aftalen.
- 4.3.6 Kunden anerkender og accepterer, at software fra 3' part, herefter kaldet Softwaren, som bruges ved fastlæggelse og dokumentation for opnåede placeringer. Skulle softwaren ophøre med at virke eller på anden måde skulle blive umuliggjort, er OR berettiget til at benytte andet tilsvarende program.

- 4.3.7 Alle SEO resultater oplyst i søgeordsrapporter fremskaffet via Softwaren ved indhentelse af aktuelle placeringer benytter anonyme proxieservere fra Europa eller Danmark.
- 4.3.8 Kunden modtager SEO rapport i pdf-format fra OR i henhold til den indgåede aftale. Rapporten, som er genereret af Softwaren, viser en placeringsopgørelse sammenholdt med udgangspunktet.
- 4.3.9 Ved udgangspunktet forstås de placeringer Kunden havde, da Softwaren lavede sin første registrering af placeringer i forbindelse med indgåelsen af aftalen.
- 4.3.10 OR er alene forpligtet til at dokumentere det udførte SEO-arbejde ved fremsendelse af rapporter fra Softwaren, medmindre andet er specifikt aftalt i ordrebekræftelsen.
- 4.3.11 Samtlige avanceringer opnået i aftaleperioden akkrediteres OR's SEO.

## 4.4 Leverance af TOTEM websites

- 4.4.1 Leverer OR en hjemmeside, skal Kunden medvirke til interview, skriftligt materiale/indhold til hjemmesiden og godkende korrektur.
- 4.4.2 Senest 14 dage efter det gennemførte interview eller 30 dage fra aftaledato skal Kunden levere relevant logo og billedmateriale. Overholdes fristen ikke, er OR berettiget til at færdiggøre hjemmesiden på grundlag af det foreliggende materiale, hvorefter hjemmesiden sendes til endelig godkendelse hos Kunden.
- 4.4.3 Efter fremsendelse af hjemmesiden har Kunden 10 dage til at fremkomme med rettelser og ændringer. OR fakturerer første ydelse i henhold til den indgåede aftale, når hjemmesiden fremsendes til korrektur hos Kunden.
- 4.4.4 Ønsker Kunden at foretage udvidelser, designændringer eller tilføjelser til det eksisterende indhold, faktureres dette særskilt.
- 4.4.5 Kunden erhverver alene brugsretten til hjemmesider leveret af OR.
- 4.4.6 OR har ejendomsretten til enhver hjemmeside leveret til Kunden. Ejendomsretten omfatter alt design, kildekode, billedmateriale (der ikke har været leveret af kunden) og tekstindhold (der ikke har været leveret skriftligt af kunden), som fremgår af hjemmesiden. Samtlige kildekoder, al tekst og billeder mv. er ophavsretligt beskyttede produkter, som tilhører OR.

Dette gælder også efter en opsigelse/ophævelse af aftalen med OR, mindre anden aftale indgås herom.

- 4.4.7 Enhver form for kopiering, ændring, reproduktion el.lign. vil blive betragtet som en væsentlig misligholdelse.
- 4.4.8 OR er berettiget til uden forudgående varsel at slette materiale, som efter OR's vurdering er ulovligt, af anstødelig karakter eller på anden måde strider imod god skik og brug.
- 4.4.9 OR udleverer hverken FTP-adgang, CMS-adgang eller SQL-adgang til den købte hjemmeside, med mindre det specifikt fremgår af den indgåede aftale at Kunden er berettiget til sådanne oplysninger. OR's ret til ikke at udlevere de nævnte adgange er ikke begrænset til den aftalte abonnementsperiode.

#### **4.4.10 Supportaftaler**

- 4.5.10.1 Support aftaler på websites omfatter mulighed for hjælp til opdatering, løbende optimering, samt mulighed for at kontakte OR's support team og få hjælp med support relaterede spørgsmål. I forbindelse med supportaftalen kan kunden maile tekst- og billede-ændringer til OR. Alle ændringer som OR skal foretage skal sendes på mail så disse er dokumenteret. Supportaftaler og disses SLA /Service Level Agreement) fremgår af OR's hjemmeside.

## **4.5 Leverance af WordPress websites**

- 4.5.1 Websites skal hostes hos OR i den indgåede aftaleperiode og mindst indtil disse er fuldt betalt. Såfremt kunden ønsker at flytte en hjemmeside til et andet webhotel kan kunden rekvirere en kopi af hjemmesiden når der er foretaget fuld betaling af hjemmesiden til OR. Herefter kan OR – Såfremt at kunden ønsker det – levere en backup af kundens hjemmeside.
- 4.5.2 OR påtager sig intet ansvar for hjemmesiders funktion på andre webhoteller end OR' egne webhoteller. OR yder ikke support på hjemmesider som ikke er hostet på OR's servere.

#### **4.5.3 Udbedring af mangler og garantier**

- 4.5.3.1 I tilfælde af mangler i den af OR leverede service skal kunden gøre OR opmærksom på den konkrete mangel ved at maile support. OR vil herefter oprette en support opgave – "support ticket" hvilket betyder at OR indenfor 24 timer påbegynder rettelse af manglen.

4.5.3.2 Enhver, af kunden, konstateret mangel i OR leverede services skal overleveres til OR inden for rimelig tid fra afleveringstidspunkt af løsning.

#### **4.5.4 Templates, grafikelementer og udvidelser (elementer)**

4.5.4.1 Ejerskabet på samtlige elementer, som er stillet til rådighed af OR, tilhører OR uafhængig af om det enkelte elementer er modificeret eller ej. Ingen elementer stillet til rådighed af OR må distribueres videre, hverken kommercielt eller ikke kommercielt.

4.5.4.2 Samtlige elementer tilbydes med ikke eksklusiv ret. I tilfælde af at OR føler sig nødsaget til at tilbagekalde brugsretten til et elementer, er OR ikke ansvarlig for kundens eventuelle tab (hverken direkte eller indirekte tab) som følge af tilbagekaldelsen, ligesom OR i øvrigt ikke er ansvarlig for fejl eller mangler i elementer eller adgangen til disse.

4.5.4.3 OR eller OR's underleverandører ejer copyright på samtlige elementer som stilles til rådighed for kunden. Såfremt at kunden ønsker eneret til et elementer eller køb at copyright til et elementer skal dette aftales med OR før kunden anvender materialet. OR kan nægte salg af copyright uden nærmere begrundelse.

#### **4.5.5 Serviceaftaler**

4.5.5.1 Serviceaftale på websites omfatter teknisk opdatering og hosting af website. Optimering og opdateringer omfatter sikkerhedsopdateringer som kan forhindre at websitet angribes af 3. part samt løbende sikkerhedsrutiner på websitet så dettes funktion sikres.

4.5.5.2 Serviceaftaler løber i den periode som er specificeret i ordren og er gensidigt uopsigelige i aftaleperioden.

4.5.5.3 Såfremt kunden ikke har betalt sin serviceaftale, har OR har ret til at afvente med yderligere servicearbejde indtil aftalens forfaldne rater er betalt. Et sådant ophold i servicearbejde frigør ikke kunden fra betalingspligten.

#### **4.5.6 Supportaftaler**

4.5.6.1 Support aftaler på websites omfatter mulighed for hjælp til opdatering, løbende optimering, samt mulighed for at kontakte OR's support team og få hjælp med support relaterede spørgsmål. I forbindelse med supportaftalen kan kunden vælge at maile tekst- og billede-ændringer til OR eller modtage login og selv foretage ændringer. Alle ændringer som OR skal foretage skal sendes på mail så disse er dokumenteret. Supportaftaler og disses SLA / Service Level Agreement) fremgår af OR's hjemmeside.

## **4.6 Hosting**

4.6.1 Det er ikke tilladt at have større mængder fil arkiver liggende til fri downloading eller visning

uden forudgående aftale med OR. Yderligere kapacitet kan tilkøbes.

- 4.6.2 Ulovligt materiale må ikke forefindes på nogen af OR's servere. Slettes sådant materiale, kan kunden ikke gøre noget krav gældende mod OR som følge af sletningen.
- 4.6.3 Såfremt kundens trafik forstyrrer andre, har OR ret til at lukke kundens webhotel uden varsel og/eller til at opkræve en særskilt afgift for trafikforbruget. OR har ret til enerådigt at vurdere, om overtrædelse har fundet sted eller ej. Ved lukning af kundens webhotel refunderes eventuel resterende forudbetalt abonnement ikke.
- 4.6.4 Uønsket mail (spam) er forbudt at udsende via OR's systemer. I tilfælde af overtrædelse forbeholder OR sig ret til at informere de relevante myndigheder samt til at udlevere log informationer mv. til disse. OR forbeholder sig ligeledes ret til at opkræve betaling for brugt tid i forbindelse med sådan information og udlevering af log information til myndigheder.

#### **4.6.5 Oprettelse og brug af mailkonti**

- 4.6.5.1 Kunden kan via OR support oprette de emailkonti som ønskes til et domæne. Oprettelse sker efter ordre, gældende prislister eller timepris. Ved oprettelse af mailkonti er kunden forpligtiget til at betale for kundens forbrug af lagerplads.

- 4.6.5.2 Lagerplads opgøres løbende og faktureres efter nedenstående priser ekskl. moms:

1 GB – 39 kr/gb/md, 2-4 GB – 29 kr/gb/md, 5-10 – 24 kr/gb/md, Over 10 GB, – 19 kr/gb/md

#### **4.6.6 Scripts (webhotel)**

- 4.6.6.1 OR tilbyder fri adgang til standard scripts samt brug af andre scripts, dog alene i sådant omfang, at brugen af scripts ikke belaster serverne i urimelig grad. OR yder kun support på scripts som OR har installeret.

#### **4.6.7 Driftssikkerhed (webhotel)**

- 4.6.7.1 OR forbeholder sig ret til at begrænse/indskrænke de udbudte produkters anvendelsesmuligheder på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold. Af drifts- og sikkerhedsmæssige årsager forbeholder OR sig endvidere ret til, til enhver tid, at skaffe sig adgang til kunders brugerdata. Sker dette vil OR's medarbejdere være underlagt en tavshedspligt. Al anden adgang til brugerdata kræver en accept fra kunden eller en retskendelse.

- 4.6.7.2 De af OR til rådighed stillede spam- og virusfiltre minimerer risikoen for at modtage uønskede mails. OR garanterer dog ikke, at filtrene opfanger alle uønskede mails.

#### **4.6.8 Domæner**

- 4.6.8.1 Ved domænebestilling erklærer kunden at registranten er indforstået med at brug af domænenavnet ikke krænker tredjeparts navne- eller varemærkerettigheder eller i øvrigt må formodes at stride mod lovgivning. Domænenavnet registreres i kundens eget navn.



- 4.6.8.2 OR er i denne forbindelse alene formidler af ydelsen og har intet ansvar i forbindelse hermed. OR kan i intet tilfælde gøres ansvarlig for tab i forbindelse ved flytning/oprettelse af domænenavnet. Kunden er forpligtet til 8 dage efter bestillingen at kontrollere om oprettelsen (registreringen) / flytningen (redelegeringen) af domænet har fundet sted. Såfremt dette ikke har fundet sted skal kunden rette henvendelse til OR.
- 4.6.8.3 Ved opsigelse/flytning/sletning af web-hotellet er domænets fremtidige virke OR uvedkommende, og OR har intet ansvar herfor. Domænenavnet bliver "registeret hos" / "redelegeret til" OR's samarbejdspartnere. Dette kan være domæneadministratorer eller direkte hos den enkelte domæneadministrator for det pågældende top level domæne.
- 4.6.8.4 Ved udløb af hver registreringsperiode fakturerer OR kunden års-gebyret for domænet, medmindre andet er angivet.
- 4.6.8.5 Dette er uafhængigt af om domænet ligger hos OR eller på en anden DNS server. OR er dog ikke ansvarlig for tab som følge af eventuel manglende eller fejlagtig fakturering.
- 4.6.8.6 Ved fejlbestilte domæner (stavefejl, navnefejl eller lignende) tilbagebetales registreringsgebyret ikke til kunden. OR vil dog tilstræbe at korrigere domænenavnet, såfremt registrering ikke allerede er foretaget. Såfremt OR selv foretager fejlbestilling af et domænenavn vil OR enten refundere registreringsgebyret eller tilbyde registrering af det rigtige domænenavn.
- 4.6.8.7 Ved adresseændringer er det kundens eget ansvar at videregive denne til den enkelte Top-level administrator.
- 4.6.8.8 Domæner som er ejet af OR tager OR fuldt ansvar for. Disse domæner fornyes automatisk uden at kunden involveres og vil automatisk holdes opdateret imod OR servere.
- 4.6.8.9 Domæner som er ejet af OR faktureres årsvis til kunden. Ved manglende betaling bortfalder kundens ret til at anvende domænet.

#### **4.6.7 Særlige vilkår for de enkelte top level domæner**

- 4.6.7.1 Vedrørende brug af .dk domæner:
- 4.6.7.2 Kunden er indforstået med, at betingelsen for fortsat registrering bl.a. er overholdelse af DIFOs til enhver tid gældende regler for administration af domænenavne under top level domænet .dk, herunder afgørelser fra det af DIFO nedsatte klagenævn, jf. § 5 i regelsættet. (jf. <http://www.dk-hostmaster.dk/>)
- 4.6.7.3 For andre domænenavne end ovenstående nævnt under dette punkt

(eksempelvis .com, .net, .org, osv.), henvises til det enkelte top-level-domænes gældende regler.

- 4.6.7.4 Såfremt kunden ikke overholder de for det valgte domæne gældende regler, er OR berettiget til at foranledige kundens domæne slettet uden, at OR er ansvarlig overfor kunden og uden, at kunden har ret til tilbagebetaling af forudbetalt domæneafgift eller registreringsafgift.

## 5. Kundens pligter

- 5.1 Kunden er forpligtet til at gennemføre betaling for leverede ydelser til OR i henhold til løbende fakturering og faktureringsbetingelser.
- 5.2 Kunden er forpligtet til at orientere OR om ændringer af domænenavne, website m.v., som kan have indflydelse på de ydelser, OR har påtaget sig at levere.
- 5.3 Kunden er ansvarlig for lovligheden af det materiale og den information, som stilles til rådighed for offentligheden, herunder at materiale og information ikke krænker tredjemandsrettigheder. Det gør sig også gældende for domænenavne, som OR opretter på vegne af Kunden.
- 5.4 Kunden er forpligtet til hurtigt at kommentere/godkende søgeord, annoncetekst m.v. fra OR og er ansvarlig for, at sådanne ikke krænker tredjemands ret eller lov og ærbarhed i overensstemmelse med pkt. 3.
- 5.7.1 Såfremt at kunden indgår nye aftaler med nuværende eller anden leverandør er dette OR uvedkommende og OR er berettiget til fuld betaling uanset om det/de af OR producerede ydelser/produkter er live jvf. pkt 9.1.

## 6. Immaterielle rettigheder

- 6.1 Alt materiale, herunder annoncer, databaser, tekst, artikler, rapporter, analyser m.m., der fremstilles af OR i forbindelse med den mellem parterne indgåede aftale, tilhører OR og må ikke uden særskilt skriftlig aftale i det enkelte tilfælde distribueres, kopieres, reproduceres etc.
- 6.2 Alle OR websites m.v. tilhører OR i overensstemmelse med lov om ophavsret, varemærkelovgivning, markedsføringslovgivning etc. Det er ikke tilladt at kopiere, reproducere, retransmittere eller videredistribuere materiale publiceret på disse websites

eller dele heraf i noget medie. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, alle former for tekstartikler, programmering, varemærker, illustrationer, grafik etc.

- 6.3 Kunden er ansvarlig for indhold af søgeord og annoncer godkendt af denne. OR kan ikke gøres ansvarlig, såfremt søgeord og/eller annoncer måtte vise sig at krænke lov, ærbarhed eller tredjemands rettigheder. OR er berettiget til at slette og/eller nægte optagelse af søgeord/annoncer, der strider mod lov, ærbarhed samt tredjemadsrettigheder.

## 7. Priser

- 7.1 OR og Kunden har i forbindelse med enhver aftaleindgåelse aftalt prisen på den/de generelle ydelser, dog således at parterne – såfremt specifik aftale i denne henseende ikke er indgået – henholder sig til den af OR til enhver tid gældende prisliste. Alle priser er oplyst eksklusiv moms.
- 7.2 Ved løbende kontrakter kan OR varsle prisændringer med 3 måneders varsel.

## 8. Betalingsbetingelser

- 8.1 Faktura fremsendes umiddelbart i forbindelse med indgåelse af enhver aftale. Betaling skal ske senest 8 dage fra fakturadato, med mindre konkret er aftalt mellem Kunden og OR.
- 8.1.1 Enhver betalingsaftale med længere betalingsfrist end netto 8 dage, er betinget af at Kunden overholder de indgåede betalingsfrekvenser. Såfremt kunden misligholder sin specialaftale vedr. betaling, er OR berettiget til at ændre betalingsaftalen til netto 8 dage igen.
- 8.2 Ved forsinket betaling påløber der 2 % i rente pr. påbegyndt måned. Endvidere opkræves administrationsgebyr for fremsendelse af erindringskrivelse på kr. 100,- pr stk.
- 8.3 Manglende overholdelse af betalingstermin fastsat i aftalen eller i henhold til denne bestemmelse berettiger OR til at berostille samtlige ydelser til Kunden med øjeblikkelig virkning. Betaler Kunden ikke senest 10 dage efter skriftligt påkrav, er OR berettiget til at ophæve aftalen, og Kunden er forpligtet til at betale for perioden, indtil aftalen kunne være opsagt med kontraktmæssigt varsel i henhold til pkt. 10.

## 9. Løbetid

- 9.1 Alle aftaler er uopsigelige for Kunden i den, mellem kunden og OR aftalte løbetid, medmindre andet skriftligt er aftalt mellem Parterne.
- 9.2 Alle aftaler mellem Kunde og OR med en oprindelig aftalelængde på 12 måneder eller mere ad gangen, fornys automatisk med 12 måneder ved udløb af en periode.
- 9.3 Alle aftaler mellem Kunde og OR med en oprindelig aftalelængde på mindre end 12 måneder, fornys automatisk med samme antal måneder ad gangen som oprindelig aftale, ved udløb af en periode.
- 9.4 Opsigelse kan fra Kunden gennemføres med et varsel på mindst 3 måneder til udløb af den periode opsigelsen vedrører.
- 9.4.1 Mediekonsulent- og licensaftalen kan opsiges på en sådan måde at den tidligst har udløb sammen med den ydelse Kunden har sit længste abonnement hos OR med.
- 9.5 OR er i hele løbeperioden berettiget til at opsiges alle former for abonnemeter med 3 måneders varsel.

## 10. Rabatter

- 10.1 Såfremt kunden enten samtidigt eller fortløbende indgår flere aftaler med OR, kan Kunden opnå rabat på det samlede aftalegrundlag og eventuelle rabatter vil fremgå af den enkelte ordrebekræftelse mellem Kunden og OR.
- 10.2 Alle givne rabatter er givet under den forudsætning at Kunden indfrier den aftaleperiode, der er nævnt i den enkelte ordrebekræftelse og som rabatten vedrører.
- 10.3 I tilfælde af at et samarbejde mellem Kunden og OR ophører på kundens foranledning før aftaleperiodes udløb, eller såfremt OP ophæver aftalen som følge af Kundens misligholdelse er OR berettiget til at kræve tilbagebetaling af eventuelle rabatter for den del af aftalen, som er tilendebragt.
- 10.4 I tilfælde af misligholdelse af aftaler henvises i øvrigt til punkt 11.

## 11. Misligholdelse

- 11.1 Såfremt OR ophæver aftalen med Kunden som følge af væsentlig misligholdelse, ophører OR

med omgående virkning med at levere de aftalte ydelser.

11.2 Konsekvenserne ved misligholdelse er bl.a.:

11.2.1 Ved levering af annoncekampagner på Google, Facebook, Bing, Yahoo m.fl. vil disse annoncer i tilfælde af ophævelse ophøre med øjeblikkelig virkning.

11.2.2 Ved SEO stopper søgemaskineoptimeringen.

11.2.3 Ved levering af hjemmeside vil denne øjeblikkelig blive lukket.

11.3 Ved ophævelse grundet væsentlig misligholdelse er Kunden forpligtet til at betale den resterende ydelse i henhold til aftalen, i perioden indtil aftalen kunne være opsagt med kontraktmæssigt varsel. Ved opgørelse af restydelsen foretager OR en tabsbegrænsningsberegning, hvilket betyder at det vurderes hvilken ydelse der er købt, samt om vi kan reducere vores tab. Tabsbegrænsningen trækkes fra den resterende ydelse. Restydelsen vil blive opgjort som en samlet ydelse, der forfalder til betaling senest 5 dage efter ophævelsen.

11.3.1 Eventuelle rabatter der måtte være givet på ordrebekræftelsen mellem Kunden og OR og som baserer sig på en aftalt løbetid, vil ved ophævelse blive krævet tilbagebetalt.

11.4 Ved væsentlig misligholdelse forstås, men ikke begrænset til, følgende:

11.4.1 Manglende overholdelse af betalingsfrist.

11.4.2 Konkurs, rekonstruktion mv.

11.4.3 Levering af materiale der strider mod tredjemands rettigheder.

11.4.4 Manglende levering af materiale nødvendig for at løse opgaven for Kunden.

## 12. Forsinkelse

12.1 OR er ikke ansvarlig for tab hos Kunden som følge af forsinkelse med nogen del af OR's leverance.

12.2 I det omfang fejl eller forsinkelse forårsages af Kunden, er OR berettiget til at afgøre, om

leverancen opretholdes med henblik på senere gennemførelse, eller om aftalen med Kunden vedrørende omhandlede leverance skal betragtes som opsagt af Kunden med det varsel, som er aftalt i aftalen eller følger af pkt. 9.

## 13. Mangler

- 13.1 I det omfang der konstateres mangler i OR's leverancer, er OR berettiget til uden unødigt forsinkelse at udbedre sådanne. Eksisterer herefter samme mangler, kan Kunden rejse krav om erstatning over for OR, idet erstatning dog maksimalt kan beløbe sig til prisen på den konkrete omhandlede ydelse. (Ved løbende ydelser kun aktuelle del heraf).

## 14. Ansvarsbegrænsning i øvrigt

- 14.1 OR er ikke ansvarlig for ulemper og tab, indirekte tab, herunder driftstab, omsætningstab, forgæves afholdte omkostninger til ydelser leveret af tredjemand, krav rejst af tredjemand etc., der måtte opstå eller blive konstateret som følge af forsinkelse, fejl og mangler i OR's leverancer, herunder i annoncer, forsinket eller manglende optagelse af annoncer, forsinket eller manglende optagelse af søgeord samt netværksmæssige og/eller IT relaterede problemer.
- 14.2 OR indestår ikke for ydelser leveret af tredjemand. OR er således eksempelvis, men ikke udtømmende, ikke ansvarlig for eventuelle ændringer i standardbetingelser for vilkår vedrørende anvendelse af aftalte søgemaskiner og sociale medier, og forbeholder sig ret til ændring i overensstemmelse med sådanne ændringer, således at vilkår for brug af søgemaskiner/sociale medier til en enhver tid opfyldes og overholdes. OR er ikke ansvarlig for nedlæggelse af anvendte søgemaskiner, søgemaskinernes ændring af vurderingsalgoritmer, ændringer i priser og kampagnetilbud i kampagnens løbetid eller andre dispositioner uden for OR's kontrol med indvirkning på OR's leverancer til Kunden.
- 14.3 OR kan således ikke gøres ansvarlig, såfremt et medie (f.eks. google) afviser eller lukker en kampagne, forlanger ord i annonce- og kampagnetekster fjernet m.v., ligesom OR ikke kan gøres ansvarlig for søgemaskinernes visningspolitik, eksempelvis for så vidt angår visning af annoncer på blandt andet synonyme og beslægtede søgeord samt anden utilsigtet eksponering af annoncer i søgeresultaterne.
- 14.4 OR kan ikke gøres ansvarlig for nedetider på diverse søgemaskiner, herunder websites i annonceværksteder samt eventuel manglende visning af annoncer eller eksponerede links m.v.
- 14.5 Ethvert arbejde på Kundens edb og i Kundens database sker for Kundens eget ansvar, hvorfor Kunden opfordres til at stille edb-specialister til rådighed for at assistere OR. OR er derfor uden ansvar, såfremt der ved arbejde på Kundens edb-systemer sker nogen form for fejl heri, herunder for tab af data eller programmer eller for efterfølgende manglende

funktionalitet i Kundens edb-systemer. Ansvarsfritagelsen gælder såvel direkte som indirekte tab og uanset om fejlene er sket på Kundens eller tredjemands maskinel/programmel.

- 14.6 OR garanterer ikke, at annoncer på Google, Bing, Yahoo m.fl. vises, hver gang søgeordet anvendes eller søges.
- 14.7 OR garanterer ikke, at produkter udarbejdet for Kunden optages i søgemaskinerne, men udarbejder materialet i overensstemmelse med søgemaskinernes til enhver tid gældende retningslinjer.
- 14.8 OR garanterer ikke specifikke placeringer og resultater, medmindre det fremgår af Parternes skriftlige aftale.
- 14.9 OR er ikke ansvarlig for eventuelle ændringer i standardbetingelser eller lignende vilkår for Google, Facebook, Bing, Yahoo eller lignende, og forbeholder sig retten til at foretage ændringer af de leverede ydelser, så de til enhver tid overholder nævnte standardbetingelser/vilkår.

## 15. Reklamation

- 15.1 Eventuelle reklamationer skal skriftligt være OR i hænde senest 8 dage efter fakturering for enhver ydelse. Reklamationen skal for at være gyldig indeholde en klar fremstilling af det påståede problem.
- 15.2 Såfremt der ikke reklameres inden for nævnte tidfrist, vil krav over for OR ikke kunne rejses, ligesom indgåede aftaler vedrørende eksisterende eller fremtidige ydelser ikke vil kunne hæves eller opsiges, bortset fra med sædvanligt aftalt varsel.

## 16. Hemmeligholdelse

- 16.1 For begge parter gælder, at ingen viden, som denne i forbindelse med samarbejdet erhverver om den anden part samt dennes produkter/fremgangsmåde m.v., må offentliggøres eller bringes til andres kundskab.

## 17. Force majeure

- 17.1 Følgende omstændigheder medfører ansvarsfrihed, såfremt de forhindrer aftalens opfyldelse eller gør opfyldelsen urimelig byrdefuld:
  - 17.2 Arbejdskonflikt og enhver anden omstændighed parterne ikke er herre over, så som brand,

krig, mobilisering eller militær indkaldelse af tilsvarende omfang, rekvirering, beslaglæggelse, valutarestriktioner, oprør og uroligheder, manglende elforsyning, manglende funktionalitet på internet m.v., mangel på transportmidler, almindelig vareknaphed, restriktioner, af drivkraft samt mangler ved eller forsinkelse af leverancer fra underleverandører, som skyldes nogen af de i dette punkt nævnte omstændigheder.

- 17.3 Omstændigheder som nævnt medfører kun ansvarsfrihed, såfremt deres indflydelse på aftalens opfyldelse ikke kunne forudses ved aftalens indgåelse.
- 17.4 Det påhviler den part, der ønsker at påberåbe sig force majeure som ansvarsfrihed, ufortrødent skriftligt at underrette den anden part om ansvarsfrihedsgrundens opståen og ophør.
- 17.5 Uanset hvad der i øvrigt følger af disse service-, salgs- og leveringsbetingelser, kan enhver af parterne hæve aftalen ved skriftlig meddelelse til den anden part, såfremt aftalens opfyldelse hindres i mere end 6 måneder af en begivenhed af force majeure karakter.

## 18. Tvister

- 18.1 Enhver tvist i henhold til nærværende aftale afgøres efter dansk ret med Københavns Byret som værneting.