

# Salgs- og Leveringsbetingelser

(V. 20240322)

## I Generelle vilkår

### 1. Indledning

Disse salgs- og leveringsbetingelser (herefter benævnt "vilkår" eller "vilkårene") er gældende for salg til en kunde (herefter "Kunden") af enhver leverance fra eSmiley A/S, CVR nr. 31 15 89 07, Kay Fiskers Plads 10, DK – 2300 København S (herefter benævnt "eSmiley"), herunder, men ikke begrænset til, salg eller udleje af elektroniske systemer (herefter benævnt "IT-løsninger"), hardware, kurser og konsulentbistand, medmindre disse vilkår udtrykkeligt er fraveget eller modificeret ved anden skriftlig aftale, som er underskrevet af eSmiley og Kunden.

Kundens angivelse af særlige eller generelle betingelser eller krav i udbudsmateriale, ordre, accept, købsbetingelser mv. anses ikke for en fravigelse af disse vilkår, medmindre eSmiley udtrykkeligt og skriftligt har accepteret fravigelserne.

### 2. Generelle bestemmelser

#### 2.1 Tilbud, accept og aftaleindgåelse

Ethvert tilbud fra eSmiley er gældende i 8 dage regnet fra datoen angivet i eSmiley's tilbud, medmindre anden frist fremgår af tilbuddet. Tilbud fremsendes til Kunden pr. e-mail med link til aftalen vedhæftet disse vilkår (herefter tilsammen benævnt "Aftalen").

Kunden kan acceptere tilbuddet og dermed Aftalen ved at bekræfte Aftalens indgåelse i link i den fremsendte e-mail eller ved at fremsende underskrevet print af Aftalen til eSmiley.

Ved Kundens accept af tilbuddet og Aftalen fremsendes ordrebekræftelse.

#### 2.2 Tekniske oplysninger, vejledning mv.

Produktinformationer, illustrationer, tegninger og oplysninger om tekniske data, som f.eks. volumen, belastningsevne, ydeevne, opetid, svartid og lignende i produktbeskrivelser, brochurer, PowerPoint præsentationer, på eSmiley's hjemmeside mv. er kun vejledende. eSmiley's oplysninger er kun bindende, når særskilt skriftlig garanti er ydet for disse som et led i Aftalen.

#### 2.3 Priser

Alle prisangivelser er ekskl. moms og andre afgifter, og priser på hjemmesiden er kun vejledende.

eSmiley forbeholder sig ret til i hvert kalenderår uden varsel at hæve priserne med op til 5 % årligt. Ved prisændringer herudover er eSmiley forpligtet til skriftligt at informere Kunden med tre måneders skriftligt varsel. eSmiley er herudover berettiget til at hæve priserne som følge af udefrakommende forhold, som eSmiley ikke har indflydelse på, herunder ændret lovgivning, nye myndighedsforskrifter og afgifter el. lign.

#### 2.4 Betaling og betalingsbetingelser

Kunden faktureres for eSmiley's ydelser, produkter og leverancer i henhold til Aftalen.

Enhver faktura forfalder 14 dage fra fakturadato medmindre andet fremgår af fakturaen. Ved overskridelse af betalingsfristen forrentes det udestående beløb med en rente svarende til 1,5 % pr. påbegyndt måned regnet fra forfaldsdatoen til betaling sker. Betaling med leverandørservice, betaling service og OIO format er gratis. Øvrige betalingsformer tillægges fakturagebyr i overensstemmelse med eSmiley's prisliste.

## 3. Kontraktmæssig leverance og mangler

### 3.1 Aftalt levering

eSmiley skal levere den aftalte ydelse, produkt eller leverance i den aftalte stand, kvalitet og mængde og på det aftalte tidspunkt og sted.

### 3.2 Levering og leveringstid

Leveringstid og -sted fremgår af Aftalen. Hvor levering sker på Kundens adresse foregår transport for Kundens regning og risiko.

### 3.3 Mangler, reklamation og erstatning

Kunden er forpligtet til straks efter modtagelsen af en leverance at foretage kontrol af leverancen samt at undersøge denne for eventuelle mangler eller skader. Konstaterer Kunden mangler eller skader, skal Kunden straks reklamere skriftligt til eSmiley med specifikation af de mangler, der gøres gældende. Reklameres der ikke rettidigt, bortfalder retten til at gøre mangler eller skader gældende.

Reklamationsperioden er for alle leverancer 6 måneder fra leveringstidspunktet. Ethvert mangels krav, uanset art, skal senest være gjort gældende inden reklamationsperiodens udløb. I modsat fald er Kunden afskåret fra at påberåbe sig manglen.

### 3.4 Mangelsbeføjelser

Hvis en leverance er mangelfuld, er eSmiley berettiget til efter eSmiley's eget valg inden for rimelig tid, enten at foretage omlevering, afhjælpning eller at meddele Kunden et af eSmiley fastsat rimeligt forholdsmæssigt afslag.

Kunden kan ikke gøre andre mangelsbeføjelser gældende. eSmiley er berettiget til at lade afhjælpning henholdsvis omlevering og udbedring udføre af underleverandører. Har Kunden gjort mangler gældende, og viser det sig, at der ikke foreligger mangler, som kan gøres gældende over for eSmiley, har eSmiley ret til at kræve et rimeligt vederlag for det udførte arbejde.

### 3.5 Erstatning og ansvarsbegrænsning

Hvis en leverance er mangelfuld eller beskadiget, har Kunden i tillæg til de i pkt. 3.4 nævnte mangelsbeføjelser, krav på erstatning for sit tab. eSmiley hæfter dog i intet tilfælde, uanset grundlag eller graden af uagtsomhed, for Kundens indirekte tab og følgeskader som f.eks. drifts- og avancetab, tab af goodwill, tab af forventet besparelser o. lign., ligesom eSmiley fraskriver sig ethvert ansvar for tab af data, software eller BIOS eller omkostninger til retablering heraf.

eSmiley's erstatningsansvar for ethvert tab eller skade er beløbsmæssigt begrænset til 25 % af det beløb, Kunden har erlagt for den mangelfulde leverance eller et beløb svarende til 25 % af Kundens løbende betalinger til eSmiley de sidste 6 måneder inden tabet blev lidet. eSmiley's samlede erstatningsansvar er under alle omstændigheder beløbsmæssigt begrænset til kr. 500.000.

Ansvarsbegrænsning efter dette afsnit indskrænker ikke eSmiley's forpligtelser eller ansvar efter ufravigelig dansk ret.

### 3.6 Force majeure

eSmiley er ikke ansvarlig for forhold, der indtræder efter Aftalens indgåelse, og hindrer eller udsætter opfyldelsen af Aftalen (force majeure), herunder men ikke begrænset til: Krig og mobilisering, oprør og uroligheder, optøjer, terroraktioner, naturkatastrofer, strejker og lockouts, strømsvigt eller anden afbrydelse af eller svigt i energiforsyningen, offentlige dataanlæg og kommunikationssystemer, vareknaphed, mangler eller forsinkelse ved leverancer fra eller force majeure hos underleverandører, brand, manglende transportmuligheder eller afbrydelse af almindelig samfærdsel, valutarestriktioner, import og eksportrestriktioner, dødsfald, sygdom eller fratæden af nøglepersoner, edb-vira, myndighedspålæg eller andre omstændigheder, som eSmiley ikke er direkte herre over eller ikke med rimelighed har kunnet forudse. I dette tilfælde er eSmiley berettiget til at udskyde levering, indtil opfyldelseshindringen er ophørt eller alternativt ansvarsfrit annullere Aftalen helt eller delvist.

### 3.7 Produktansvar og krav fra tredjemand

eSmiley er ansvarlig for personskade og for skade på forbrugsting efter de regler der fremgår af Produktansvarsloven. Herudover fraskriver eSmiley sig ethvert produktansvar i henhold til de ikke lovhjemlede, men i dansk retspraksis udviklede produktansvarsregler. Produktansvaret kan ikke beløbsmæssigt overstige dækningen på eSmiley's produktansvarsforsikring.

Kunden er forpligtet til uden ugrundet ophold skriftligt at meddele eSmiley, såfremt der er opstået en produktansvarsskade eller opstået et krav fra tredjemand, eller der er fare for, at en sådan skade vil indtræde. I den udstrækning eSmiley måtte blive pålagt ansvar over for tredjemand, er Kunden forpligtet til at holde eSmiley skadesløs for ethvert krav og for enhver omkostning, som ligger udover, hvad Kunden er forpligtet til at erstatte eSmiley i henhold til ovenstående erstatningsbegrænsning.

## 4. Øvrige forhold

### 4.1 Hemmeligholdelse

eSmiley er forpligtet til at hemmeligholde fortrolige oplysninger, som eSmiley modtager vedrørende Kundens virksomhed. Kunden forpligter sig til at hemmeligholde fortrolige oplysninger vedrørende eSmiley. Parternes hemmeligholdelsesforpligtelser vedvarer i 3 år efter, at Aftalen er ophørt.

### 4.2 Markedsføring

eSmiley er berettiget til i eget markedsføringsmateriale at anvende Kunden som reference. eSmiley er berettiget til at markedsføre alle eSmiley's øvrige produkter og leverancer til Kunden via e-mail og adresser, som Kunden har oplyst til eSmiley. Kunden kan til enhver tid frabede sig at modtage markedsføringsmateriale.

### 4.3 Immaterielle rettigheder

eSmiley har enhver ophavsret til software, IT-løsninger, skriftligt materiale og dokumenter, manualer, kursusmateriale mv. ligesom eSmiley har enhver anden immateriel rettighed til "eSmiley", varemærke- og navnerettigheder, domænenavne mv., resultater af eSmiley's ydelser og resultater, ethvert koncept, knowhow eller metode etc.

#### 4.4 Ændringer

eSmiley forbeholder sig ret til at foretage ændring eller udskiftning af leverancer forudsat at sådan ændring eller udskiftning ikke har væsentlig negativ indflydelse på leverancens funktion eller kvalitet.

#### 4.5 Overdragelse af Aftalen

eSmiley er berettiget til at overdrage Aftalen til tredjemand uden forudgående samtykke fra Kunden. eSmiley kan lade sine forpligtelser efter Aftalen udføre ved tredjemand, uden at dette dog frigør eSmiley for at overholde disse Vilkår.

#### 4.6 Lovvalg og værneting

Enhver tvist mellem eSmiley og Kunden skal afgøres efter dansk ret. Tvist afgøres ved domstolen ved eSmiley's værneting. Uanset dette kan eSmiley vælge at lade en tvist afgøres ved voldgift ved Det Danske Voldgiftsinstitut. Sagen behandles i overensstemmelse med de til enhver tid gældende "Regler for behandling af sager ved Det Danske Voldgiftsinstitut". Voldgiftsretten skal have sæde i København.

## II Særlige vilkår for "IT-løsninger"

Dette afsnit II for eSmiley's IT-løsninger gælder i tillæg til afsnit I, Generelle vilkår. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem de Generelle vilkår og disse særlige vilkår for IT løsninger har disse vilkår for IT-løsninger forrang.

### 1. Genstand - IT-moduler

eSmiley's IT-løsninger omfatter forskellige IT-moduler, der håndterer en række funktioner relateret til det daglige arbejde hos Kunden, som er nærmere beskrevet i produktinformation og program for det pågældende IT-modul. Aftalen omfatter adgang til og brugen af IT-moduler i den pågældende IT-løsning. eSmiley er berettiget til løbende at foretage videreudvikling og ændringer af moduler, herunder ændringer i funktionalitet, uden samtykke fra Kunden. Kunden er berettiget til almindelige opdateringer af funktionaliteten i IT-moduler. eSmiley forestår salg, installation, opsætning og opdatering af IT-modulerne baseret på Kundens egne oplysninger og data.

Da IT-modulernes funktioner udøves og resultaterne genereres på baggrund af Kundens data, er det helt afgørende - og Kundens eget ansvar - at Kundens egne oplysninger og data er korrekte og opdaterede til enhver tid.

### 2. Brugsret til IT-løsninger

Ved Aftalens indgåelse får Kunden en ikke eksklusiv, uoverdragelig og tidsbegrænset brugsret til IT-løsningen med tilhørende moduler og skriftligt dokumentationsmateriale. Brugsretten er begrænset til Kundens egen interne brug for det aftalte antal brugere (userlicens) og/eller den aftalte virksomhed (sitelicens). Brugsretten kan ikke overdrages til tredjemand. Brugsretten bortfalder straks, såfremt Kunden misligholder Aftalen, herunder men ikke begrænset til, at vederlaget ikke betales rettidigt.

### 3. Varighed og ophør

Aftalen træder i kraft ved Kundens underskrift eller bekræftelse af Aftalen. Begge parter kan opsiges Aftalen med 3 måneders skriftlig varsel (Kunde: [www.esmiley.dk/opsigelse](http://www.esmiley.dk/opsigelse)) til udgangen af en måned. I tilfælde af en parts væsentlige misligholdelse, kan den anden part forhæve Aftalen medmindre den misligholdende part inden 14 dage efter modtagelse af et skriftligt påkrav herom foretager afhjælpning. Enhver betalingsmisligholdelse anses for væsentlig misligholdelse, der berettiger eSmiley til at hæve Aftalen, herunder straks uden varsel at afbryde Kundens adgang til IT-løsningen med tilhørende IT-moduler.

### 4. Priser og betaling

Ved Kundens accept af eSmiley's tilbud, faktureres Kunden for oprettelsen (tilslutningen) til IT-løsningen med tilhørende IT-moduler, og betaler for dette, da eSmiley ved Kundens accept påbegynder arbejdet med igangsætning af Kunden. Herefter betaler Kunden en løbende abonnementsafgift for anvendelse af IT-løsningen med tilhørende IT-moduler, medmindre andet fremgår af Aftalen. Der faktureres kvartalsvis forud, første gang når eSmiley klarmelder IT-moduler til Kunden.

Såfremt Kunden udebliver fra aftalte møder, har eSmiley, udover den aftalte pris, krav på refusion af omkostninger og udlæg, herunder kørsel og tidsforbrug i forbindelse med installation/oplæring. Kørsel faktureres i henhold til statens takster for kørsel og tidsforbrug faktureres til gældende timesatser pr. påbegyndt time.

Såfremt Kunden er tilmeldt og anvender SMS-services, forbeholder eSmiley sig ret til opkrævning af udgifter fra underleverandør.

### 5. Hosting, opetid og back-up mv.

eSmiley's IT-løsninger med tilhørende IT-moduler er hostet af eSmiley.

eSmiley tilstræber, at eSmiley's IT-løsninger med tilhørende IT-moduler er tilgængelige 24 timer i døgnet, året rundt. Dog er eSmiley berettiget til at afbryde driften af en IT-løsning med tilhørende IT-moduler, når sædvanlig vedligeholdelse eller andre tekniske forhold gør det nødvendigt. Sådan vedligeholdelse tilstræbes henlagt til perioden mellem 22.00 og 06.00. eSmiley garanterer en opetid af softwaren i IT-løsninger med tilhørende IT-moduler på 98 % beregnet kvartalsvist bagud hver den 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober. Ved opetid forstås alle døgnets 24 timer året rundt minus den tid, hvor IT-løsningen med tilhørende IT-moduler eller en del af denne ikke kan anvendes til fejlfri driftsafvikling pga. fejl i udstyr og/eller programmet. Mindre betydningsfulde fejl, f.eks. hvor enkelte mindre væsentlige funktioner midlertidigt er ude af drift, men hvor det i øvrigt er muligt at opretholde den normale drift, eller hvor Kunden vælger at udskyde fejlrrettelsen, fragår ikke i opetiden. Tilsvarende fragår driftsændringer, som Kunden er ansvarlig for og udefrakommende driftsforstyrrelser (herunder afbrydelser eller forstyrrelser af Kundens netforbindelse, strømsvigt og lignende) ikke i opetiden. Tilgængelighedsprocenten findes ved at trække nedetiden fra opetiden, som defineret ovenfor, efter følgende formel:

Tilgængelighedsprocent = (opetid - nedetid) / opetid \* 100

eSmiley foretager dagligt backup af data på de til IT-løsningen hørende/relevante servere og herigennem også backup af Kundens data lagt i IT-modulerne. Sådan backup gemmes i det omfang det er nødvendigt for reetablering af IT-løsningen. Den tid, som eSmiley bruger på at genskabe data, som er mistet som følge af Kundens handlinger, afregnes til gældende timesats.

### 6. Support og releases

eSmiley bistår Kunden med telefonisk support på arbejdsdage i tidsrummet mandag - fredag kl. 8.00 - 16.00 CET.

Afhjælpning af fejl sker i overensstemmelse med pkt. 9.

Opgaver eller spørgsmål med karakter af konsulentydelse afregnes særskilt til e-Smileys gældende timetakst i henhold til afsnit VI om "Særlige bestemmelser for Konsulentydelse".

Når eSmiley udsender nye versioner og releases, er Kunden berettiget til at modtage disse uden yderligere vederlag. Evt. nye versioner og releases omfattes automatisk af disse vilkår.

Kunden henvises til at rekvirere support i det omfang eSmiley's udsendelse af nyeversioner og releases ikke tilstrækkeligt tilgodeser Kundens behov.

### 7. Kundens forpligtelser og ansvar

De i eSmiley's IT-løsninger indeholdte IT-moduler og programmer, herunder risikoanalyser, kontrolprogrammer mv., baserer sig udelukkende på Kundens egne oplysninger og data. Det er Kundens egen pligt og eget ansvar at sikre, at de oplysninger og data, som Kunden giver til eSmiley i forbindelse med opsætning af IT-moduler er korrekte, herunder at sikre at oplysningerne til enhver tid er ajourført i IT-moduler. eSmiley er således ikke ansvarlig for Kundens mangelfulde, forkerte eller ikke-ajourførte oplysninger.

Såfremt Kundens ovenfor udlagte forpligtelser opretholdes, og Kunden alligevel pålægges en bøde af offentlig kontrolmyndighed som skyldes fejl eller mangler i risikoanalyse og kontrolprogrammer, accepterer eSmiley betaling af bød indtil kr. 10.000 til kunden jf. "Smiley Garanti". Alle andre forhold er ikke omfattet af "Smiley Garanti".

### 8. Immaterielle rettigheder, softwarerettigheder og skadesløsholdelse

eSmiley har, med respekt for tredjemands rettigheder, enhver ophavsret forbundet med eSmiley's IT-løsninger, og Kunden erhverver alene den brugsret, som følger af Aftalen, i den periode Aftalen løber.

eSmiley har ophavsret og enhver anden rettighed til softwaren og er berettiget til at sublicensere dette på vegne af tredjemand. Kunden skal respektere eSmiley's/tredjemands rettigheder og holde eSmiley skadesløs uden beløbsmæssig begrænsning for ethvert krav der måtte rettes mod eSmiley, eller som eSmiley bliver tilpligtet at betale til tredjemand, inklusive renter og omkostninger, opstået som følge af Kundens tilsidesættelse af disse rettigheder, herunder uberettiget videregivelse af softwaren til tredjemand.

Kunden er uberettiget til at bryde eller ændre eventuelle sikkerhedskoder, ligesom Kunden er uberettiget til at ændre eller fjerne angivelser i softwaren eller på de medier, hvorpå softwaren leveres vedrørende rettighedsforhold, varemærker mv. Kunden er forpligtet til at sikre, at softwaren opbevares utilgængeligt for tredjemand, og at softwaren ikke på anden vis kommer i tredjemands besiddelse.

## 9. Afhjælpning af mangler

Hvis IT-moduler på grund af forhold, som eSmiley er ansvarlig for, ikke kan benyttes af Kunden, påbegynder eSmiley afhjælpning indenfor samme arbejdsdag, hvis problemet rapporteres af Kunden inden kl. 12.00 CET, og ellers senest næstfølgende arbejdsdag. Ved arbejdsdag forstås alle ugens dage undtagen lørdage, søndage og danske helligdage samt Grundlovsdag, nytårsaftensdag og juleaftensdag. Fejlmelding og telefonisk support finder sted mandag - fredag kl. 8.30 - 16.00 CET. Afhjælpning sker uden beregning, med mindre fejlen eller manglen skyldes forhold, som Kunden er ansvarlig for. I så fald forbeholder eSmiley sig ret til at fakturere sit tidsforbrug i henhold til sædvanlige takster.

I tilfælde af eSmiley's manglende opfyldelse af den garanterede opetid, jf. pkt. 5, tilbydes et forholdsmæssigt nedslag i vederlaget i det pågældende kvartal. Nedslaget beregnes efter følgende formel:  $\text{Nedslag} = \text{kvartalsvis pris} + 25\% \times (A\% + B\%)$ , hvor A % er den garanterede opetid, som beregnet efter pkt. 5, og B % er den faktiske opetidsprocent, jf. pkt. 5. Eksempel:  $10.000 + 25\% \times (98\% + 90\%) = 1.000$  kr.

Nedslaget i vederlaget kan maksimalt udgøre 25 % af det beløb, som Kunden har betalt for det pågældende kvartal.

## III Særlige vilkår for "Persondata og Databehandleraftale"

Dette afsnit III om Persondata og Databehandleraftale gælder i tillæg til afsnit I, Generelle vilkår. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem de Generelle vilkår og disse særlige vilkår for Persondata og Databehandleraftale har disse vilkår for Persondata og Databehandleraftale forrang.

### Persondata

eSmiley behandler alene persondata om Kunden, som Kunden afgiver til eSmiley. eSmiley behandler alene persondata om Kunden i overensstemmelse med eSmiley's persondatapolitik, som du kan læse her [esmiley.dk](http://esmiley.dk). Ved indgåelse af Aftalen accepterer Kunden samtidig eSmiley's persondatapolitik.

### Databehandleraftale

I forbindelse med eSmiley's levering af IT-løsning(er) med tilhørende IT-moduler til Kunden, jf. afsnit II, samt eSmiley's levering af Kurser og Konsulentydelse til Kunden, jf. afsnit V og VI, behandler eSmiley de persondata, som Kunden selv har lagt ind i IT-modulerne, på vegne af Kunden. På denne baggrund har eSmiley og Kunden indgået nedenstående "Databehandleraftale", idet Kunden herefter er "Dataansvarlig" og eSmiley er "Databehandler".

Databehandleraftalen har til formål at sikre, at parterne overholder den til enhver tid gældende persondata lovgivning, herunder navnlig (i) databeskyttelsesloven (lov 502 af den 23. maj 2018) samt (ii) persondataforordningen (Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016) og (iii) supplerende dansk databeskyttelseslov, når disse træder i kraft/får virkning.

### 1. Omfang og Instruks

Databehandleren bemyndiges herved til at foretage behandling af de under pkt. 2 anførte personoplysninger (herefter "Personoplysninger") på den Dataansvarliges vegne på nedenstående vilkår.

Databehandleren må alene behandle Personoplysninger efter instruks fra den Dataansvarlige ("Instruks"). Denne Databehandleraftale udgør Instruksen, medmindre andet udtrykkeligt særskilt aftales mellem parterne. Databehandleren må benytte alle relevante midler, herunder IT-systemer, medmindre andet særskilt aftales mellem parterne.

Databehandleren kan behandle persondata uden for Instruksen i tilfælde, hvor det kræves af EU-retten eller national ret, som Databehandleren er underlagt. Databehandleren skal i givet fald underrette den Dataansvarlige om årsagen hertil uden unødigt forsinkelse. Så vidt muligt skal underretning ske, inden behandlingen foretages, og skal indeholde en henvisning til de retlige krav, der ligger til grund for behandlingen. Underretning kan dog undlades, hvis dette vil være i strid med EU-retten eller den nationale ret.

## 2. Personoplysninger og formål

Databehandleren behandler Personoplysninger for den Dataansvarlige i forbindelse med Databehandlerens hosting af IT-løsning(er) med tilhørende IT-moduler for den Dataansvarlige samt i forbindelse med Databehandlerens ydelse af support- og konsulentbistand til den Dataansvarlige i forbindelse med den Dataansvarliges brug af IT-løsning(er) med tilhørende IT-moduler. Databehandleren behandler alene almindelige Personoplysninger, som den Dataansvarlige selv har registreret i IT-modulerne, eller på anden måde oplyst til Databehandleren i forbindelse med den Dataansvarliges brug af IT-løsningen med tilhørende IT-moduler eller Databehandlerens ydelse af support- og konsulentbistand.

De almindelige Personoplysninger, som Databehandleren behandler for den Dataansvarlige omfatter:

- Fornavn og Efternavn
- Mail
- Telefonnummer
- Fødselsdato
- Oplysninger vedrørende bestået/ikke-bestået kursusforløb

Kategorier af de registrerede fysiske personer hvis Personoplysninger er omfattet af Databehandleraftalen udgør kunder.

Den Dataansvarlige skal udtrykkeligt gøre Databehandleren opmærksom på, hvis den Dataansvarlige registrerer fortrolige eller følsomme Personoplysninger i IT-modulerne, eller på anden måde overfører fortrolige eller følsomme personoplysninger til Databehandleren. I givet fald er det udelukkende den Dataansvarliges ansvar at sikre, at den til enhver tid værende instruks i henhold til denne Databehandleraftale, herunder de fornødne tekniske og organisatoriske foranstaltninger, som Databehandleren skal gennemføre for at sikre et passende sikkerhedsniveau, er til strækkelig og nødvendig til at opfylde kravene i gældende EU og national persondatalovgivning.

### 3. Databehandlerens forpligtelser

Databehandleren skal gennemføre fornødne tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et passende sikkerhedsniveau, med henblik på at Databehandlerens behandling af Personoplysningerne for den Dataansvarlige opfylder kravene i den til enhver tid gældende persondatalovgivning.

### 4. Medarbejderforhold

Databehandleren skal sikre, at medarbejdere, der behandler Personoplysninger for Databehandleren, har forpligtet sig til fortrolighed, og at de pågældende medarbejdere kun behandler disse i overensstemmelse med Instruksen. Adgang til Personoplysningerne skal begrænses til de medarbejdere, for hvem det er nødvendigt at behandle Personoplysningerne for at kunne opfylde Databehandlerens forpligtelser over for den Dataansvarlige.

### 5. Dokumentation for overholdelse af forpligtelser

Databehandleren skal på skriftlig anmodning for så vidt angår Personoplysningerne dokumentere over for den Dataansvarlige, at Databehandleren:

1. overholder sine forpligtelser efter denne Databehandleraftale og Instruksen, og
2. overholder bestemmelserne i den til enhver tid gældende persondatalovgivning.

Databehandleren skal på skriftlig anmodning fra den Dataansvarlige bidrage til og give adgang til audit. Audit skal gennemføres indenfor normal arbejdstid og udføres, så den er til mindst mulig gene for Databehandleren. Den Dataansvarlige skal sikre, at dennes medarbejdere og tredjeparter, som er antaget af den Dataansvarlige til at udføre audit, er undergivet samme fortrolighedsforpligtelse, som følger af pkt. 14. Databehandleren har krav på betaling efter medgået tid for bistand til audit.

## 6. Sikkerhedsbrud

Databehandleren skal uden unødigt forsinkelse underrette den Dataansvarlige om brud på persondatasikkerheden, hvis dette kan føre til hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, tab, ændring, uautoriseret videregivelse af eller adgang til Personoplysningerne ("Sikkerhedsbrud").

Databehandleren skal i fornødent og rimeligt omfang bistå den Dataansvarlige i forbindelse med opfyldelse af den Dataansvarliges forpligtelser ved behandling af Personoplysningerne, herunder ved:

1. Besvarelser til registrerede ved udøvelse af deres rettigheder,
2. Sikkerhedsbrud,
3. Henvendelse fra tilsynsmyndighederne.

Databehandleren har krav på betaling efter medgået tid og forbrugte materialer for sådan bistand.

## 7. Den Dataansvarliges forpligtelser

Det er den Dataansvarliges ansvar, at Instruksen er lovlig set i forhold til den til enhver tid gældende persondatavlovgivning, og at Instruksen er hensigtsmæssig set i forhold til denne Databehandleraftale og de ydelser og leverancer, som Databehandleren skal levere til den Dataansvarlige i henhold til Aftalen.

## 8. Underdatabehandlere

Den Dataansvarlige meddeler med Databehandleraftalen sin forudgående generelle godkendelse til, at Databehandleren kan gøre brug af tredjeperter til behandling af Personoplysningerne ("Underdatabehandlere"). Databehandleren benytter på tidspunktet for Databehandleraftalens indgåelse de Underdatabehandler(e), som fremgår af Databehandlerens hjemmeside esmiley.dk. Databehandleren skal give meddelelse til den Dataansvarlige om eventuelle ændringer heri.

Databehandleren og Underdatabehandleren skal indgå skriftlig aftale, som pålægger Underdatabehandleren de samme databeskyttelsesforpligtelser, som påhviler Databehandleren i medfør af denne Databehandleraftale. Underdatabehandleren behandler herudover ligeledes alene Personoplysningerne på instruks fra den Dataansvarlige.

Databehandleren er direkte ansvarlig for Underdatabehandlerens behandling af Personoplysningerne på samme vis, som var behandlingen foretaget af Databehandleren selv i henhold til denne Databehandleraftale.

## 9. Overførsel til tredjelande

Den Dataansvarlige giver hermed Databehandleren tilladelse til at overføre Personoplysningerne til lande uden for EU eller EØS (et "Tredjeland"), eller en international organisation, såfremt EU Kommissionen har fastslået at disse Tredjelande har et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau, eller der i øvrigt foreligger det fornødne overførselsgrundlag, herunder fornødne garantier, i henhold til den til enhver tid gældende EU persondatavlovgivning.

## 10. Vederlag og omkostninger

Databehandleren har krav på særskilt betaling efter forbrugt tid og materiale for assistance og bistand til den Dataansvarlige, i det omfang det fremgår af denne Databehandleraftale.

## 11. Ændring af Instruksen

Hver af parterne er berettiget til at ændre Instruksen, såfremt dette er påkrævet i henhold til gældende lovgivning. Parterne skal i givet fald i videst muligt omfang drøfte og om muligt aftale implementeringen af ændringerne inkl. implementeringstiden og omkostningerne. Databehandleren er dog berettiget til at iværksætte implementering af ændringer af Instruksen og at sikre, at sådanne ændringer implementeres, såfremt dette er nødvendigt med henblik på at opfylde gældende lovgivning. Databehandleren har krav på betaling af alle omkostninger direkte forbundet med ændringer af Instruksen, herunder implementeringsomkostninger og forøgede omkostninger til levering af Databehandlerens øvrige ydelser og leverancer i henhold til Aftalen om IT-løsningen.

Databehandleren er fritaget for ansvar for manglende levering af leverancer og ydelser i henhold til Aftalen om IT-løsningen, i det omfang (herunder tidsmæssigt) levering heraf vil være i strid med den ændrede Instruks, eller levering i overensstemmelse med den ændrede Instruks er umulig.

## 12. Ansvar og ansvarsbegrænsning

Databehandleren fraskriver sig ethvert ansvar for indirekte tab og følgeskader, herunder driftstab, tab af goodwill, tab af besparelser og indtægter, inkl. udgifter til at indvinde mistede indtægter, rentetab og tab af data.

Databehandleren er endvidere ikke ansvarlig for forhold, som skyldes den Dataansvarliges manglende overholdelse af denne Databehandleraftale eller den til enhver tid gældende EU eller nationale lovgivning.

Databehandlerens ansvar for alle kumulerede krav i henhold til Databehandleraftalen er begrænset til de samlede forfaldne betalinger vedrørende IT-løsningen for den seneste 12-måneders periode, der går umiddelbart forud for den skadegørende handling. Hvis Databehandleraftalen ikke har været i kraft i 12 måneder, opgøres beløbet som den aftalte betaling for IT-løsningen i den periode, Databehandleraftalen har været i kraft, divideret med antallet af måneder, Databehandleraftalen har været i kraft, og derefter multipliceret med 12. Følgende er ikke omfattet af ansvarsbegrænsningen i dette pkt. 11:

1. Tab som følge af Databehandlerens groft uagtsomme eller forsætlige handlinger.
2. Udgifter og ressourcebrug ved opfyldelse af Databehandlerens forpligtelser over for en tilsynsmyndighed eller den registrerede samt bøder pålagt af en tilsynsmyndighed eller en domstol, i det omfang sådanne er forårsaget ved Databehandlerens misligholdelse.
3. Tab som Databehandleren lider som følge af den Dataansvarliges manglende overholdelse af denne Databehandleraftale eller den til enhver tid gældende EU eller nationale lovgivning.

## 13. Varighed og ophør

Databehandleraftalen gælder, indtil enten (i) Aftalen om IT-løsningen ophører, eller (ii) Databehandleraftalen opsiges eller ophæves i henhold til nedenstående bestemmelser.

Databehandleraftalen kan alene opsiges eller ophæves i overensstemmelse med bestemmelserne om opsigelse og ophævelse af Aftalen om IT-løsningen, jf. Særlige vilkår vedrørende IT-løsninger, afsnit II, pkt. 3. Opsigelse eller ophævelse af denne Databehandleraftale kan alene ske ved – og berettiger til – samtidig opsigelse eller ophævelse af Aftalen om IT-løsningen, i det omfang denne vedrører behandling af Personoplysninger i medfør af Databehandleraftalen.

## 14. Fortrolighed

Information vedrørende indholdet af denne Databehandleraftale, de underliggende IT-løsninger, den anden parts forretning, der enten i forbindelse med overgivelsen til den modtagende part er angivet som fortrolig information, eller som efter sin natur eller i øvrigt klart må opfattes som fortrolig, skal behandles fortroligt og med mindst samme omhu og diskretion som partens egnet fortrolige informationer.

Data, herunder Personoplysninger, udgør altid fortrolige informationer. Fortrolighedsforpligtelsen gælder dog ikke for information, som er eller bliver offentligt tilgængelig, uden at dette skyldes brud på en parts fortrolighedsforpligtelse, eller information, som allerede er i den modtagende parts besiddelse uden tilsvarende fortrolighedsforpligtelse eller information, som selvstændigt er udviklet af den modtagende part.

## 15. Virkninger af Databehandleraftalens ophør

Databehandlerens bemyndigelse til at behandle Personoplysningerne på vegne af den Dataansvarlige bortfalder ved Databehandleraftalens ophør uanset årsag.

Databehandleren må dog fortsat behandle Personoplysningerne i op til 24 måneder efter Databehandleraftalens ophør, i det omfang dette er nødvendigt for at foretage nødvendige lovlige foranstaltninger eller i øvrigt følger af gældende lov. I samme periode er Databehandleren berettiget til at lade Personoplysningerne indgå i Databehandlerens sædvanlige back-up-procedurer. Databehandlerens behandling i denne periode anses fortsat for at ske under overholdelsen af Instruksen.

Databehandleren og dennes Underdatabehandler skal tilbagelevere alle Personoplysninger, som Databehandleren har behandlet under denne Databehandleraftale, til den Dataansvarlige ved Databehandleraftalens ophør, i det omfang den Dataansvarlige ikke allerede er i besiddelse af Personoplysningerne. Databehandleren er herefter forpligtet til at slette alle personoplysninger for den Dataansvarlige. Den Dataansvarlige kan anmode om fornøden dokumentation for, at dette er sket.

#### IV Særlige vilkår for "Hardware."

Dette afsnit IV om eSmiley's salg og levering af alle former for udstyr/hardware/produkter ("Hardware") gælder i tillæg til afsnit I, Generelle Vilkår. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem de Generelle vilkår og disse særlige vilkår for Hardware har disse vilkår for Hardware forrang.

##### 1. Levering og leveringssted

Levering sker til den af Kunden oplyste firmaadresse, medmindre andet er aftalt skriftligt. Kan levering som følge af Kundens forhold ikke gennemføres, henstår varerne for Kundens regning og risiko på eSmiley's lager.

##### 2. Garanti

For Hardwaren gælder de garantibestemmelser, som eSmiley's underleverandør/producent måtte give.

##### 3. Ændringer foretaget af Kunden og ansvarsfraskrivelse

Kunden er selv ansvarlig, og eSmiley er altid uden ansvar, for anførte mangler ved Hardwaren som bl.a. skyldes ændringer i konstruktion, udførelse el.lign. foretaget af Kunden, reparation udført af Kunden eller andre end eSmiley eller eSmiley's autoriserede servicepartnere.

eSmiley er ikke ansvarlig for fejl på software og softwarerelaterede fejl på Hardwaren, tab af data og manglende backup (herunder i forbindelse med reparation, afhjælpning og service mv.), fejlagtig montering/behandling, slidtage, vold, vandskade, ild, ustabil strømforsyning, forkert nettilslutning (inkl. manglende brug af trebenet strømstik, hvor et sådant er medleveret), mangelfuld eller utilstrækkelig ventilation eller følgfejl på grund af anvendelse af andet tilsluttet udstyr som eksempelvis printere.

##### 4. Returnering

Hardwaren tages ikke retur, og købet kan ikke fortrydes. Såfremt det aftales, at Hardwaren kan returneres, skal retursendinger være i ubrudt og ubeskadiget original emballage. eSmiley forbeholder sig ret til ved kreditering at foretage et fradrag af et returneringsgebyr på 15 % og beløb svarende til værdiforringelse af Hardwaren.

#### V Særlige vilkår for "Kurser"

Dette afsnit V for eSmiley's salg af kurser gælder i tillæg til afsnit I, generelle Vilkår. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem de Generelle vilkår og disse særlige vilkår for Kurser har disse vilkår for Kurser forrang.

##### 1. Holdkurser

eSmiley afholder holdkurser hos eSmiley Kay Fiskers Plads 10, 2300 København S, med mindre andet er angivet i kursusmaterialet.

Faktura for holdkurser forfalder ved modtagelse, hvis der er mindre end 8 dage til kurset afholdes.

##### 2. Levering af onlinekurser

eSmiley's online kurser leveres via internettet. Kunden køber og betaler kurserne online, hvorefter Kunden har adgang til de online kurser, indtil kurset er bestået. Adgangen til ikke beståede kurser slettes dog 12 måneder efter kursets bestilling. Kundens opmærksomhed henledes i øvrigt på Fødevarerstyrelsens regler for rettidig uddannelse af personale, som håndterer fødevarer.

##### 3. Udsolgte eller aflyste kurser

Hvis der er udsolgt til et holdkursus, kontakter eSmiley straks Kunden efter modtagelse af tilmeldingen. Kunden tilbydes at komme på en venteliste. eSmiley tilstræber at tilbyde Kunden plads på et senere kursus.

eSmiley forbeholder sig ret til at aflyse kurser, hvis det er nødvendigt. I tilfælde af aflyste kurser orienteres Kunden og eventuelle indbetalte beløb for tilmelding refunderes.

##### 4. Afbestilling af kurser

Onlinekurser kan ikke afbestilles, da Kunden straks får adgang til kurset ved bestilling. Alle kurserne kræver en navngiven kursist for, at Kunden overfor myndighederne kan dokumentere, at kurset er påbegyndt rettidigt. Det er derfor ikke muligt at udskifte den tilmeldte med en anden person.

Holdkurser kan afbestilles imod refusion af evt. allerede indbetalt kursusbeløb, hvis Kunden afbestiller 2 dage efter bestillingen. Ved afbestilling senest 10 dage før kurset afholdes, refunderer eSmiley det indbetalte beløb med fradrag af et gebyr på 10 % af kursets pris. Ved afbestilling senere end 10 dage før kurset afholdes, refunderer eSmiley 50 % af det fakturerede/indbetalte beløb.

Ved afbestilling mindre end 4 dage før kursets afholdelse, skal Kunden betale kurset fuldt ud. Kunden har dog altid mulighed for at overdrage pladsen til tredjemand, hvis eSmiley får besked herom inden kursusstart.

## VI Særlige bestemmelser for "Konsulentydelse"

Dette afsnit VI for eSmiley's salg og levering af alle former for tjenesteydelse (herunder for eksempel support- og vedligeholdelse, projektledelse, driftsassistance, programudvikling, tiltretninger, uddannelse, forundersøgelser, rådgivning eller implementering i forbindelse med levering af hardware/software mv. herefter tilsammen kaldet "Konsulentydelse") gælder i tillæg til afsnit I, Generelle vilkår. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem de Generelle vilkår og disse særlige vilkår for Konsulentydelse har disse vilkår for Konsulentydelse forrang.

### 1. Ydelsen og dens omfang

Konsulentydelse, som skal leveres af eSmiley, er beskrevet i særskilt skriftlig aftale med Kunden. Er indhold og omfang af konsulentydelse ikke tilstrækkeligt fastlagt, skal eSmiley's opfattelse heraf lægges til grund.

eSmiley er uden ansvar for, om de af Kunden forventede resultater opnås.

Konsulentydelse afregnes på basis af medgået tid og medgåede omkostninger. Konsulentydelse udføres, medmindre andet er skriftligt aftalt, indenfor normal arbejdstid, som er arbejdsdage (som defineret i pkt. 9 i Afsnit II om særlige vilkår for IT-løsninger) mellem kl. 8.00 til 17.00.

### 2. Udskiftning af konsulent

Hvis konsulentydelse udføres af medarbejdere i eSmiley, er Kunden berettiget til at anmode eSmiley om at udskifte en sådan medarbejder, såfremt Kunden kan angive en rimelig begrundelse herfor. Herefter vil eSmiley i videst mulig omfang søge at udskifte den pågældende medarbejder. Under disse omstændigheder skal eSmiley ikke være ansvarlig for eventuel forsinkelse i forbindelse med denne udskiftning.

### 3. Kundens medvirken og misligholdelse

Kunden skal afgive fyldestgørende og nødvendige oplysninger til eSmiley for, at Konsulentydelse kan leveres, ligesom Kunden skal stille de nødvendige arbejdspladser til rådighed. Bevirker forhold, for hvilke Kunden er ansvarlig for, at Konsulentydelse ikke kan leveres, eller at de forsinkes, er eSmiley berettiget til at kræve vederlag for de konsulenter, der var disponeret til levering af Konsulentydelse samt de ekstraordinære ressourcer, som eSmiley har været nødt til at anvende som følge af forsinkelsen med fradrag for den fakturering til anden side, som eSmiley har foretaget.

Misligholder Kunden i øvrigt aftalen om Konsulentydelse, er eSmiley berettiget til at kræve det fulde vederlag for Konsulentydelse betalt, uanset om omfanget af konsulentydelse kun er anslået eller estimeret af eSmiley. Er der ikke anslået eller estimeret noget vederlag hhv. tidsforbrug, er eSmiley berettiget til et vederlag, der modsvarer det tidsforbrug, der sædvanligvis ville medgå til en opgave af den omhandlende karakter med fradrag for den fakturering til anden side, som eSmiley har foretaget.

### 4. Vederlag, omkostninger og udlæg

eSmiley fakturerer Kunden på basis af medgået tid og medgåede omkostninger, herunder for rejsetid, på grundlag af eSmiley's timepriser for de medarbejdere, der leverer Konsulentydelse. Arbejde udenfor ovennævnte normale arbejdstid sker mod et ekstra tillæg i overensstemmelse med eSmiley's til enhver tid gældende priser.

Såfremt der ikke er truffet anden skriftlig aftale herom, faktureres afholdte udlæg, herunder udgifter til transport, ophold og forplejning, og eSmiley's vederlag bagud hver måned for den i måneden anvendte tid.

### 5. Tidsplan

Konsulentydelse udføres fra det aftalte opstartstidspunkt. Såfremt der er aftalt en tidsplan, er dette alene udtryk for et skøn på det foreliggende grundlag og ikke udtryk for en absolut leveringsfrist.

eSmiley er berettiget til efter eget valg ved udførelsen af Konsulentydelse at anvende egne ansatte, underleverandører valgt af eSmiley eller andre, som efter eSmiley's opfattelse har den fornødne kompetence til at udføre Konsulentydelse.

## VII Særlige vilkår for leje af udstyr

Dette afsnit VII for leje af udstyr (herefter "Udstyret"), gælder, hvor Kunden som en integreret del af en IT-løsning, lejer udstyr af eSmiley. Disse særlige vilkår for Udstyr gælder i tillæg til eSmiley's Generelle vilkår og eSmiley's Særlige vilkår for IT-løsninger. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem de Generelle vilkår og disse særlige vilkår for Udstyr har disse vilkår for Udstyr forrang.

### 1. Betaling for leje af udstyret

Konfiguration af Udstyret i Kundens IT-løsning samt opsætning af Udstyr og montering på Kundens adresse faktureres ved underskrift af Aftalen.

Den månedlige leje dækker brugsretten til Udstyret samt almindelig support. Lejen betales 3 måneder forud, og første betalingsperiode forfalder til betaling den 1. i den måned, der følger efter Aftalens underskrift.

Lejen dækker ikke udskiftning af batterier på Udstyret. I Udstyr med udskiftelige batterier står Kunden selv for udskiftning af batterier, idet eSmiley normalt opkræver kr. 950 + moms for check og udskiftning af batterier, kørsel m.v.

Den månedlige leje dækker ikke udskiftning af Udstyr, hvis fejlen skyldes Kundens forhold.

### 2. Lejeperiode, uopsigelighed og opsigelsesvarsel mv.

Aftalen om leje af Udstyr er uopsigelig i 12 måneder til udløbet af en måned regnet fra Aftalens underskrift. Herefter kan Aftalen opsiges skriftligt (via e-mail) med 3 måneders varsel til udløbet af en måned. Hvis opsigelse ikke har fundet sted inden dette tidspunkt, forlænges lejeperioden automatisk med en ny 12 måneders periode. For GRATIS leje af udstyret gælder at aftalen i sin helhed er uopsigelig i 36 mdr. regnet fra første abonnementsfaktura. Efter udløbet af 36 måneders perioden forsetter aftalen på samme vilkår men kan opsiges af såvel eSmiley som Kunden med 3 måneders varsel.

Ved lejeperiodens udløb skal Udstyret leveres tilbage til eSmiley i oprindelig stand bortset fra den forringelse, som hidrører fra normalt brug, slid og ælde samt eventuelle forandringer der kan have fundet sted i lejeperioden efter aftale med eSmiley.

Kunden er ansvarlig for Udstyret samt for omkostningerne ved returnering af Udstyret til eSmiley. Tilbageleverer Kunden ikke Udstyret intakt og i overensstemmelse med eSmiley's instruktioner, har eSmiley ret til at kræve erstatning fra Kunden for sit derved lidte tab.

### 3. Erstatningsansvar

eSmiley's ansvar for det lejede Udstyr er begrænset som det fremgår af de GenerelleVilkår, afsnit I, pkt. 3.5, med den modifikation, at eSmiley's samlede erstatningsansvar i forbindelse med det lejede Udstyr er beløbsmæssigt maksimeret til et beløb svarende til 12 måneders betalt leje.

### 4. eSmiley's ejendomsret til Udstyret

Udstyret er eSmiley's ejendom og Kunden erhverver ikke nogen ejendomsret til Udstyret. eSmiley har ret til at mærke udstyret, så det kan identificeres hos Kunden. Såfremt udstyret fjernes fra Kundens adresse eller evt. mærkning af Udstyret fjernes, er dette at betragte som en væsentlig misligholdelse af aftalen, hvorefter eSmiley straks kan forlange Udstyret tilbageleveret fra Kunden samt betaling af leje for den resterende del af lejeperioden. Kunden kan således hverken sælge, pantsætte, fremleje eller udlåne Udstyret eller anvise Udstyret til genstand for udlæg.

### 5. Tilbagelevering af Udstyret

eSmiley har ret til uden varsel at ophæve Aftalen og kræve tilbagelevering af Udstyret i følgende tilfælde:

1. Kunden ikke betaler lejen eller anden betaling til eSmiley rettidigt.
2. Kunden i øvrigt tilsidesætter bestemmelser i denne Aftale.
3. Kunden erklæres konkurs eller indleder forhandlinger om tvungen eller frivillig akkord.

Samtlige omkostninger i forbindelse med en eventuel ophævelse af Aftalen og tilbagetagelsen af Udstyret skal betales af Kunden.

Kunden skal endvidere betale alle forfaldne ikke betalte lejeafgifter.

Derudover skal Kunden betale eSmiley ikke-betalt leje i den resterende del af lejeperioden.

### 6. Tvangsfuldbyrdsgrundlag

Parterne er enige om, at disse Særlige Vilkår for leje af Udstyr udgør tvangsfuldbyrdsfundament henhold til Retsplejelovens § 478, stk. 1, nr. 5, således at eSmiley på baggrund af disse Vilkår kan få Udstyret tilbageleveret fra Kunden med fogedens hjælp ved en umiddelbar fogedforretning uden først at få dom for sit tilgodehavende.