
**GENERELLE VILKÅR OG BETINGELSER
FOR
SELVHENT SERVICE**



INDHOLDSFORTEGNELSE

Overskrift	Side
1. Baggrund og formål.....	1
2. Omfang	1
3. Installering, lån af udstyr	1
4. Betingelser for etablering af Pakkeløsningen	1
7. Selvhents opgaver ved etablering	2
8. Support.....	2
9. Udlån af udstyr.....	2
10. Problemer, der skyldes Kunden.....	3
11. Kundens misligholdelse	3
12. Fakturering.....	3
13. Rettigheder.....	4
14. Fortrolighed	4
15. Ansvarsbegrænsning og -fraskrivelse	5
16. Varighed og opsigelse.....	5
17. Lovvalg, forhandling, mediation, og værneting	6



1. BAGGRUND OG FORMÅL

- 1.1. **Baggrund:** Selvhent er et digitalt lagerstyringssystem til pakkeshops, der fungerer som en Cloud Service kombineret med udstyr installeret lokalt hos Kunden.
- 1.2. **Formål:** Aftalen sætter vilkår og betingelser for levering af serviceydelser til Kunden i forbindelse med etablering og drift af en pakkeløsning hos Kunden.

2. OMFANG

- 2.1. Aftalen dækker følgende:
 - Etablering af en pakkeløsning hos Kunden
 - Kundens ret til brug af pakkeløsningen
 - Løbende drift
 - Ophør af drift
 - Juridiske vilkår

3. INSTALLERING, LÅN AF UDSTYR

- 3.1. **Installation:** Selvhents installation af pakkeløsningen hos Kunden. Faktureres som engangsbetaling 1 dag efter Kunden er begyndt at bruge pakkeløsningen.
- 3.2. **Lån af udstyr:** Kunden betaler ikke særskilt for lån af et sæt udstyr (tablet, scanner, printer, stander) medmindre andet er aftalt.

4. BETINGELSER FOR ETABLERING AF PAKKELØSNINGEN

- 4.1. **Planlægning:** Parterne aftaler i god tid detaljerne for, tid, sted og kontaktpersoner til arbejdet med etablering af Pakkeløsningen hos Kunden.
- 4.2. **Fri adgang:** I forbindelse med etablering af Pakkeløsningen hos Kunden skal Selvhent have fri adgang til de lokaler, hvor Pakkeløsningen skal installeres, optimeres og anvendes.
- 4.3. **Kundens opgaver:** Kunden skal levere og sikre følgende:
 - En stabil og effektiv Wi-Fi forbindelse i de lokaler, hvor Pakkeløsningen skal installeres eller anvendes
 - Strømforsyning frem til det udstyr, der installeres
 - Butikspersonale, der kan deltage ved Selvhents aktiviteter med installation, optimering og uddannelse
 - Adgang til at lade Selvhent optimere pakkelager hos Kunden og placere etiketter
 - Kundens it-ansvarlige, der kan sikre effektiv installation og test af Pakkeløsning og forbindelse til Internet
- 4.4. **Samarbejde:** Det er i fælles interesse, at installation foregår så effektivt som muligt. Kunden skal derfor følge enhver anvisning fra Selvhent, der kan sikre effektiv brug af ressourcer i forbindelse med etablering af Pakkeløsningen hos Kunden (herunder aktiviteterne med installation, forbindelse til Kundens Wi-Fi, test, reorganisering af lager, montering af etiketter og uddannelse af personale).

7. SELVHENTS OPGAVER VED ETABLERING

7.1. **Selvhent ydelser:** Til den aftalte lokation / hver af de aftalte lokationer skal Selvhent sørge for følgende:

- Programmel (udlånt til Kunden):
 - Selvhent - Digitalisering af pakkeshop licens
 - 2 x programmel på tablet
- Hardware (udlånt til Kunden):
 - Scanner
 - Printer
 - 2 x 10" Tablet
- Konfigurering og installation:
 - programmel på 10" tablets
 - Scanner
 - Printer
- Start scanning af pakkelager + placering af etiketter
- Test of installation
- Oplæring af aftalt antal medarbejdere

8. SUPPORT

8.1. **Pr. telefon:** Selvhent yder telefonisk support i tidsrummet 09.00 – 18.00 på Selvhents arbejdsdage. Telefonnummer for support er 72150008.

8.1.1. Selvhent kan frit ændre tidsrummet og telefonnummer ved at give Kunden besked om ændring.

8.2. **E-mail og SMS:** Henvendelse til support kan også ske pr. e-mail til admin@selvhent.com og pr. SMS til 41275051.

8.3. **Reaktionstid:** Henvendelser håndteres indenfor rimelig tid og som regel senest efter to arbejdsdage.

8.4. **Nye versioner:** Som udgangspunkt leverer Selvhent ikke nye releases og versioner af programmel til Kunden. Selvhent kan dog efter eget skøn installere nye releases og versioner, hvis Selvhent finder det hensigtsmæssigt for Selvhent.

8.4.1. Eventuel ny eller udvidet programmel funktionalitet kan efter Selvhents skøn fra tid til anden blive tilbudt Kunden som en betalbar tillægsydelse.

9. UDLÅN AF Udstyr

9.1. **Kundens ansvar:** Kunden har ansvaret for korrekt og forsvarlig behandling af det udstyr Selvhent har udlånt til kunden. Reparation eller genanskaffelse ved beskadigelse, ødelæggelse, tyveri eller bortkomst af det udlånte udstyr skal bekostes af Kunden.

9.1.1. Slid ved almindelig, forsvarlig og korrekt brug som led i Aftalens opfyldelse skal accepteres af Selvhent.

9.1.2. Det er Kundens ansvar at det udlånte udstyr er dækket af en forsikring.

9.1.3. Kunden skal følge alle Selvhents rimelige instrukser om opbevaring, behandling og tilbagelevering af det udlånte udstyr.

- 9.2. **6 måneder reklamation:** Eventuelle problemer med udstyr udbedres af Selvhent uden beregning i det omfang problemet hindrer brug af det pågældende udstyr som led i Pakkeløsningen. Udbedring uden beregning forudsætter dog (i) at Selvhent modtager besked om problemer senest 6 måneder efter Aftalens indgåelse, (ii) at Kunden ikke selv har ansvaret for problemet og (iii) at det fejlbehæftede udstyr er sendt retur til Selvhent for reparation eller udskiftning.
- 9.3. **3 arbejdsdage:** Hardware problemer udbedres som regel af Selvhent indenfor 3 Selvhent arbejdsdage efter Selvhent har modtaget det pågældende udstyr.

9.3.1. Selvhent kommer kun til Kundens adresse ved udbedring af problemer med udstyr, hvis lokal tilstedeværelse er påkrævet.

- 9.4. **Ophør:** Senest ved Aftalens ophør skal alt udstyr leveres tilbage i ubeskadiget og funktionel stand. Selvhent bærer selv værditab ved almindelig, forsvarlig og korrekt brug.

10. PROBLEMER, DER SKYLDES KUNDEN

- 10.1. **Kundens pligt:** Kunden skal overholde Aftalen samt følge gældende manualer, produkt vejledninger og anbefalinger fra Selvhent.
- 10.2. **Ekstraudgifter:** Ethvert ekstra tidsforbrug eller omkostninger for Selvhent, der skyldes (i) Kundens manglende overholdelse af Aftalen eller udførelse af aftalte opgaver, (ii) Kundens egne fejl, (iii) Kundens eget it-miljø eller (iv) skade påført af Kunden, dennes personale eller dennes egne kunder, vil blive faktureret til Kunden efter medgået tid, materialer og omkostninger.
- 10.3. **Efter 6 måneder:** Udbedring af problemer med udstyr efter de første 6 måneder bliver faktureret til Kunden.

11. KUNDENS MISLIGHOLDELSE

- 11.1. **Suspension:** Ved Kundens manglende betaling, krænkelse af Selvhents rettigheder eller anden alvorlig misligholdelse fra Kundens side kan Selvhent frit suspendere sine ydelser under Aftalen.
- 11.1.1. Kunden skal fortsat betale under aftalen uanset en sådan suspension.
- 11.2. **Ophævelse:** Ved Kundens væsentlige misligholdelse kan Selvhent frit ophæve Aftalen, afhente det udlånte udstyr og kræve erstatning for sine tab.
- 11.2.1. Kunden skal som minimum betale de aftalte minimumsbeløb for tiden frem til Kunden tidligst kunne have bragt Aftalen til ophør efter bestemmelserne om opsigelse.

12. FAKTURERING

- 12.1. **Betaling pr. måned:** Kunden skal betale pr måned, hvor pakkeløsningen er anvendt.
- 12.2. **Fakturering:** Kunden faktureres primo hvert kalenderkvartal forud, første gang 1 dag efter at Kunden har taget pakkeløsningen i brug.
- 12.2.1. Ved den første opgørelse reduceres betalingen dog, så det svarer til perioden fra Kunden er begyndt at bruge pakkeløsningen frem til start af nyt kalenderkvartal.

- 12.3. **Fakturering:**
Fakturering sker via e-mail.
- 12.4. **Timepris:** Selvhents timepris for fakturerbart arbejde er 950 kr/time.
- 12.5. **Betalingsbetingelser:** Betaling skal ske senest 15 dage efter fakturadato.
- 12.6. **Rykkergebyr:** Overskrides sidste rettidige betalingsdato (15 dage efter fakturadato), kan Selvhent sende en rykker pr. e-mail. Der beregnes et rykkergebyr på 100 kr.
- 12.7. **Rente:** Overskrides sidste rettidige betalingsdato (15 dage efter fakturadato), opkræver Selvhent også rente med 1,2 % pr. påbegyndt måneds forsinkelse frem til betaling sker. Rente beregnes ved forsinket betaling uanset om rykker er sendt eller ikke.
- 12.8. **Regulering af priser og takster:** Alle priser og takster (herunder pris pr. butik pr. kalendermåned) indekseres årligt i takt med udviklingen i nettoprisindekset fra Januar til Januar.
 - 12.8.1. Første regulering foretages primo følgende kalender år baseret på udviklingen i Nettoprisindekset fra Januar indeværende år til Januar følgende år.

13. RETTIGHEDER

- 13.1. **Begrænset brugsret:** Kunden får ingen ejendomsret eller lignende til Pakkeløsningen. Kunden må kun benytte det udlånte udstyr og programmel som led i Kundens brug af Pakkeløsningen på aftalens betingelser.
- 13.2. **Ikke kopiere:** Pakkeløsningen repræsenterer væsentlige forretningshemmeligheder og immaterielle rettigheder tilhørende Selvhent. Kunden må ikke kopiere leveret dokumentation og programmel eller bruge det på anden måde eller til noget andet formål end angivet i Aftalen.
 - 13.2.1. Kunden må ikke udvikle eller omskrive det leverede programmel.
- 13.3. **Foreløbige retsmidler og erstatning:** Hvis Selvhent får begrundet mistanke om at Kunden har overtrådt dette punkt 13 kan Selvhent uden krav om sikkerhedsstillelse benytte lovens foreløbige retsmidler, herunder ransagning, beslaglæggelse og fagedforbud. Kunden er endvidere fuldt erstatningspligtig for eventuelt tab Selvhent måtte lide ved Kundens krænkelse af Selvhents forretningshemmeligheder og immaterielle rettigheder, herunder, skal Kunden dække selvhents retsafgifter og advokatudgifter til bevissikring og retssag samt eventuel forhandling og mediation.

14. FORTROLIGHED

- 14.1. **Fuldstændig tavshedspligt:** Parterne har fuldstændig tavshedspligt med hensyn til oplysninger af fortrolig karakter, der modtages ved Aftalens opfyldelse, gives af den anden Part eller i øvrigt erfares om den anden Part.
- 14.2. **Fortrolighedsforpligtelse:** Kunden forpligter sig, til ikke at videregive, eller på anden vis dele informationer og eller statistiske data, som Selvhent måtte fremkomme med eller på anden måde stille til rådighed for kunden til en tredjemand. Herunder, men ikke begrænset til informationer/statistiske data om distributører som Selvhent samarbejder med.
- 14.3. **Undtagelser fra Fortrolighed:** Kunden må kun dele de fortrolige oplysninger i følgende tilfælde:

- **Lovkrav:** hvis kunden er juridisk forpligtet til at videregive oplysninger, skal kunden straks informere Selvhent herom og samarbejde om at begrænse omfanget af videregivelsen.
- **Intern brug:** Kunden må videregive oplysninger til egne ansatte, men kun hvis dette er nødvendigt for at opfylde kundens forpligtelser i henhold til aftalen, og hvis de pågældende personer også er underlagt en fortrolighedsforpligtelse

14.4. Sanktioner ved brud på fortrolighed: Enhver overtrædelse af denne fortrolighedsforpligtelse betragtes som væsentlig misligholdelse af aftalen. Ved sådan en overtrædelse forbeholder Selvhent sig retten til:

- At kræve erstatning for eventuelle tab som følge af bruddet
- At ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning
- at træffe yderligere juridiske foranstaltninger for at for at beskytte sine interesser.

15. ANSVARSBEGRÆNSNING OG -FRASKRIVELSE

15.1. **Maksimalt ansvar pr. kalenderår:** Parterne kan indenfor hvert kalenderår ikke ifalde en samlet erstatning, der overstiger Kundens samlede betaling under Aftalen i det pågældende kalenderår.

15.2. **Maksimalt ansvar pr. krav:** Selvhents ansvar under Aftalen er endvidere begrænset til kr. 250.000 pr. krav/skadesårsag.

15.3. **Indirekte tab og følgeskader fraskrevet:** Parterne fraskriver sig ethvert ansvar for indirekte tab, tab af data eller driftstab, herunder tab af fortjeneste.

15.4. **Force Majeure:** Dansk rets almindelige regler om ansvarsfritagelse for følgerne af Force Majeure gælder. Force Majeure situationer er bl.a. hindringer som følge af strejke, krig, epidemier, myndighedsindgreb, terror, strømsvigt, transporthindringer, manglende leverancer fra underleverandører og lignende.

15.5. **Forsæt og grov uagtsomhed:** Ansvarsfraskrivelse og -begrænsning gælder ikke for forsætlige og groft uagtsomme forhold.

16. VARIGHED OG OPSIGELSE

16.1. **Perioder på 12 måneder:** Aftalen løber i perioder af 4 kalenderkvartaler hver. Aftalen begynder på ibrugtagningsdatoen og vil, medmindre den opsiges i overensstemmelse med Aftalens bestemmelser, gælde for efterfølgende perioder på 4 kalenderkvartaler hver.

16.1.1. Første periode gælder dog fra Aftalens underskrivelse indtil der er gået 4 fulde kalenderkvartaler.

16.2. **Opsigelse fra Kunden:** Kunden har ret til at opsiges Aftalen helt eller delvist med mindst tre (3) måneders skriftligt varsel til udløbet af en periode (4 kalenderkvartaler). Medmindre Aftalen rettidigt opsiges af Kunden, fornyes Aftalen automatisk på samme vilkår med yderligere perioder på 4 kalenderkvartaler.

- 16.3. **Opsigelsesperiode:** Aftalen er uopsigelig for de første 12 måneder fra ibrugtagningsdatoen. I denne periode kan aftalen ikke opsiges af kunden.
- 16.4. **Opsigelse efter uopsigelsesperiode:** Efter de første 12 måneder kan kunden opsige aftalen helt eller delvist med 3 måneders skriftlig varsel.
- 16.5. **Opsigelse fra Selvhent:** Selvhent har ret til at opsige Aftalen med mindst 3 måneders skriftligt varsel til udløbet af en periode (4 kalenderkvartaler), dog tidligst til ophør 12 måneder efter ibrugtagningsdatoen.
17. **LOVVALG, FORHANDLING, MEDIATION, OG VÆRNETING**
- 17.1. **Dansk ret:** Aftalen og eventuelle tvister mellem Parterne er undergivet dansk ret.
- 17.2. **Forhandling og mediation:** Ved eventuelle tvister skal Parterne først forhandle med henblik på at løse tvisten. Løses tvisten ikke, skal parterne deltage i mediation. Kan Parterne ikke enes om valg af mediator, kan hver part anmode Det Danske Voldgiftsinstitut om at bringe en mediator i forslag.
- 17.3. **Værneting:** Hvis en løsning ikke er nået 10 uger efter en Part har krævet mediation, er hver af Parterne berettiget til at indbringe tvisten for Københavns Byret.

