

# SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER

Følgende salgs- og leveringsbetingelser er gældende for aftalen indgået mellem:

OnlinePOS A/S  
Alsikevej 31  
8920 Randers NV

CVR.: 33037945  
Telefon: +45 70702636  
Email: [salg@onlinepos.dk](mailto:salg@onlinepos.dk)

&

Kunden

“OnlinePOS” omtales herefter som Leverandøren, og fremgår i det følgende som den juridiske enhed, som Kunden har indgået aftale med.

## Aftalens grundlag

Nærværende aftale er indgået på grundlag af Leverandørens fremsendte tilbud på levering og efterfølgende drift af POS-system i Kundens forretninger.

Aftalen beskriver parternes forpligtigelser og rettigheder.

Det anses som et særligt væsentligt forhold og værende essentielt for Kunden, at:

- Der etableres et pålideligt og driftssikkert POS-system, der effektivt understøtter Kundens behov
- Systemets brugerflade til stadighed er intuitiv og enkelt at betjene
- Systemet løbende opdateres i takt med udviklingen

## **Priser og prisreguleringer**

Alle priser er angivet i danske kroner (ekskl. moms) i Leverandørens tilbud. Priserne på fragt og eventuel returfragt indgår ikke i Leverandørens tilbud til Kunden, men må forventes tilføjet fakturaen, når ordren er færdigbehandlet på lageret.

Fakturapriser skal være nettopriser, som er fuldstændig identiske med de priser, som er aftalt. I priserne er inkluderet told og øvrige afgifter bortset fra moms. Ved ændring af danske afgifter skal priserne reguleres med den økonomiske nettokonsekvens heraf, således, at Leverandøren stilles uændret.

Fakturering af abonnementsbetaling sker månedsvi forud.

Hos OnlinePOS tager vi forbehold for eventuelle fejl i vores angivne priser. Endvidere forbeholder vi os ret til at ændre i priserne uden forudgående samtykke. Der tages forbehold for udsolgte/udgåede varer.

Der vil ikke kunne foretages prisreguleringer på abonnementsdelen de første 12 måneder af kontraktens varighed. Efterfølgende kan prisreguleringer kun foretages i det omfang, at disse understøttes af stigende omkostninger i forbindelse med hosting, support eller hos en ekstern indløser.

## **Betalingsbetingelser**

Ved for sen betaling er Leverandøren berettiget til at opkræve renter, samt rykkergebyr efter gældende lovgivning. Såfremt betalingen efter skriftlig anmodning fortsat ikke overholdes, er Leverandøren berettiget til at opsige nærværende aftale øjeblikkeligt, hvilket medfører at betaling for restløbetiden af abonnementsperioden forfalder øjeblikkeligt.

## **Levering**

OnlinePOS tilstræber at afsende ordrer indgået inden kl. 14 samme dag. Ordre herefter sendes næstfølgende hverdag. Der kan forventes forsinket levering på særlige typer af produkter.

Vi sender til hele Danmark med forskellige leverandører. Fragtpriser afhænger af forsendelse og tidspunkt for levering.

**Obs.: Levering og montering forudsætter at abonnementsaftalen er godkendt og signeret, at alle installationsomkostninger er betalt, og at der er kablet internet og strøm på lokationen. Konstateres det at sidstnævnte ikke er funktionsdygtigt ved montering, så forbeholder vi os retten til at fakturere for montørens forgæves besøg, samt kørsel. Montering vil i så fald blive rykket.**

Varer vil blive leveret på leveringsadressen, der angives ved bestillingen. Kunden bliver altid faktureret for fragt medmindre andet er aftalt skriftligt. Hvis Kunden ikke er hjemme på leveringstidspunktet, og pakken ikke kan afleveres på anden vis, faktureres Kunden for tilbagelevering/returnering. Evt. transportforsikring påhviler Kunden. En eventuel forsinkelse, der ikke hviler på vores håndtering af ordren, giver ikke Kunden ret til at ophæve købet og/eller kræve nogen form for økonomisk kompensation fra OnlinePOS.

For visse varer gælder særlige leveringsvilkår. Betingelserne vil fremgå specifikt forud for køb af disse varer.

### **Produktet/systemet**

Aftalen omfatter klargøring og levering af det aftalte hardware, samt tilretning og implementering af systemet baseret på en standardløsning.

OnlinePOS tilbyder adgang til følgende software:

- 1) OnlinePOS Kassesystem
- 2) OnlinePOS Håndterminal
- 3) OnlinePOS Take Away
- 4) OnlinePOS Self Order

Det fremgår af ordren, hvilke abonnementer Kunden har brugsret til.

Aftalen omfatter endvidere efterfølgende hosting, drift, vedligeholdelse, opdatering og support af systemet på abonnementsbasis. Softwaresupport og alle nye opdateringer af OnlinePOS software er inklusiv i abonnementet. Dvs. at hjælp med tilretning af skærmlayout, oprettelse af nye varer, kortsystemer o. lign. ikke faktureres.

Leverandøren yder telefonisk support til Kunden via et fjernsupport-system.

Leverandørens telefonsupport har døgnåbent alle ugens dage året rundt.

Leverandøren tilbyder som en del af aftalen en udførlig gennemgang og introduktion til systemet. Introduktionen gives som udgangspunkt til BackOffice-medarbejdere, chefer og superbrugere på et niveau og med en tilgang, der giver dem tilstrækkelige kvalifikationer til at kunne vejlede øvrige brugere i daglig anvendelse af systemet, og til at løse specifikke udfordringer. Leverandøren tilbyder oplæring til nye medarbejdere til gældende timepris.

Leverandøren er berettiget til, efter rimeligt forudgående varsel, at fakturere for eventuelt "misbrug" af support, forstået således, at Leverandøren modtager uforholdsvist mange opkald vedr. gentagne, selvforskyldte brugerfejl.

### **Softwareabonnementet**

Kunden betaler et løbende abonnement for anvendelse af softwaren til OnlinePOS med tilhørende BackOffice. Produktet leveres med en begrænset brugerlicens til Kunden. Produktet må og kan alene anvendes til det aftalte formål. Misligholdelse i brugen af OnlinePOS til andre formål end tilskrevet salgs- og leveringsbetingelserne her, vil medføre at Aftalen ophæves uden yderligere varsel.

Abonnementet betales månedligt forud og forfalder den 28 i hver måned. Abonnementet er en løbende aftale, og løber minimum 3 måneder regnet fra installationsdagen. Herefter kan den opsiges skriftligt med 3 måneders varsel.

Har Kunden en betalingsterminal betales for software/gateway pr. måned. Der kan forventes en opsigelsesperiode på software/gateway. Ved opsigelse af betalingsterminal skal Kunden betale for software/gateway for resten af året, da Leverandøren faktureres forud af indløseren på årlig basis.

### **Kundens misligholdelse**

I tilfælde af Kundens misligholdelse af Aftalen er OnlinePOS berettiget til straks at ophæve Aftalen og lukke for adgangen til brugen af softwaren. Hvis Kunden på anden vis bidrager til uregelmæssig eller ulovlig brug, ophæves aftalen tilsvarende.

### **Adgang til produktet**

Kunden modtager et login til softwaren efter fakturaen er betalt og abonnementsaftalen er underskrevet. Dette er adgangsgivende til OnlinePOS BackOffice. Koden er midlertidig og skal ændres ved første login af sikkerhedsmæssige årsager. Login til terminalerne kan

sættes op i BackOffice ligesom al øvrig opsætning af fx beskrivelser, priser, billeder mv. kan ændres her.

Kunden er bekendt med, at anvendelse af produktet forudsætter, at der er trådløs og/eller kablet internetforbindelse med tilstrækkelig dækning. Kunden er oplyst om at kablet netværk er den mest driftssikre løsning. Kunden leverer selv internetforbindelse og bærer selv risikoen for, at der er forbindelse mellem internettet og produktet.

## **Løbende drift**

### **Teknikerbesøg**

Såfremt uregelmæssigheder kræver besøg af en tekniker sker dette normalt indenfor 24 timer regnet fra første hverdag. Teknikerbesøg vil blive faktureret Kunden, såfremt denne selv er skyld i den opståede fejl. Kunden bliver opkrævet for kørsel, samt arbejds løn pr. påbegyndt time.

### **Service level agreement**

Der skelnes mellem følgende typer af incidents:

- Nedbrud/fejl på hardware i forretninger: Incidents inden for denne kategori, tilstræbes løst inden for 24 timer på hverdage, efter Leverandøren er gjort opmærksom på fejlen. Til dette benyttes udlånsterminaler, der afsendes fra Leverandørens lager til forretningen samme hverdag, såfremt fejlrapportering sker inden kl. 14.
- Nedbrud hos Leverandørens driftspartner Athena IT Group: Incidents inden for denne kategori garanteres fejlsøgning påbegyndt inden for en 1 time jævnfør den SLA der er indgået mellem Athena IT Group og OnlinePOS A/S.
- Alle former for incidents varetages som udgangspunkt af Leverandørens support, hvorfor disse altid indberettes hertil.
- Leverandøren bestræber sig fremadrettet på, som hidtil, at have en opetid på systemet på 99%, dog excl. eventuelle servicevinduer. Disse vil altid blive annonceret først via BackOffice, og så vidt muligt søgt afviklet uden for åbningstid.
- Leverandøren kan ikke drages til ansvar for incidents forårsaget af tredjepart - herunder en indløser.

## **Ejendomsforhold**

OnlinePOS har ejendomsforbehold i alt hardware indtil den fulde købesum med tillæg af eventuelt ekstra omkostning er betalt. Herefter overgår ejendomsretten til Kunden.

## **Garanti – generelt**

Leverandøren garanterer, at leverede ydelser i garantiperioden opfylder nærværende aftales krav.

Leverandøren garanterer, at Leverandørens ydelser udføres i overensstemmelse med god it-skik.

Garantien for overholdelse af god it-skik gælder standardprodukter, tilpasninger, implementering og øvrige ydelser produceret indenfor den koncern, Leverandøren tilhører.

Leverandøren garanterer, at Systemet på Aftalens indgåelse opfylder

- (i) alle præceptive lovkrav samt
- (ii) alle krav i lovgivning, i det omfang sådanne krav har betydning for systemets udformning og brug.

Så længe Leverandørens forpligtelser til levering af vedligeholdelse, support og drift er i kraft, gælder kravet til enhver tid i forhold til den på det pågældende tidspunkt gældende lovgivning.

## **Reklamations- og fortrydelsesret**

Reklamation over fejl og mangler ved modtagelse af hardwaren bedes meddelt skriftligt senest 14 dage efter, at Kunden har modtaget hardwaren.

Der gives 14 dages fuld returret på hardwaren. Perioden regnes fra den dag hvor Kunden modtager ordren. Returneringsomkostninger skal Kunden selv afholde.

Fortrydelse skal anmeldes til os senest 14 dage efter købet, og fra fortrydelsen skal Kunden senest 14 dage efter returnere forsendelsen. Meddelelsen skal gives pr. mail på [info@onlinepos.dk](mailto:info@onlinepos.dk). I meddelelsen skal Kunden gøre tydeligt opmærksom på, at vedkommende ønsker at benytte sin fortrydelsesret. Kunden kan ikke fortryde ved blot at nægte modtagelse af varen, uden samtidig at give tydelig meddelelse herom.

Der ydes 1 års garanti på nye produkter og 6 måneder på renoverede produkter, som dækker evt. hardwarefejl. Garantiperioden starter fra leveringsdagen. Defekt udstyr som

følge af selvforskyldte skader, tab mv., er ikke omfattet af garantien. Fragten for et ombytningsprodukt og returnering påhviler Kunden.

Der ydes desuden 2 års reklamationsret regnet fra leveringsdatoen. Kunden kan få varen repareret, ombyttet, pengene retur eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Reklamationen gælder ikke fejl eller skader forårsaget af forkert/uansvarlig håndtering af produktet/ydelsen. Kunden skal reklamere i "rimelig tid" efter manglen/fejlen er opdaget.

Ved returnering, reklamationer og benyttelse af fortrydelsesretten sendes hardwaren til:

**OnlinePOS A/S**

**Alsikevej 31**

**8920 Randers NV**

Der modtages ikke forsendelser pr. efterkrav.

Ved returnering er Kunden ansvarlig for, at varen er pakket ordentligt ind. Kunden bærer risikoen for varen fra tidspunktet for varens levering og til, vi har modtaget den retur.

### **Varer undtaget af fortrydelsesretten**

Følgende varetyper indgår ikke i fortrydelsesretten:

- Varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg fx printede kort.
- Udførte tjenesteydelser, hvis levering af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført. Dette gælder fx udviklingsopgaver.

### **Tilbagebetaling**

Fortryder Kunden sit køb, får Kunden naturligvis det beløb vedkommende har indbetalt til os retur. Dette foregår så hurtigt som muligt og inden 4 uger.

## **Force majeure**

Leverandøren kan ikke drages til ansvar for forhold der forhindrer opfyldelsen af aftalen på grund af force majeure f.eks., men ikke begrænset til, strejker, lockout, brand, nedbrud af internet, server mv. Ligeledes kan Leverandøren heller ikke drages til ansvar for eventuelle tabte data.

## **Persondatapolitik**

For at Kunden kan indgå aftale med os og handle på vores hjemmeside, har vi brug for følgende oplysninger:

Navn

Adresse

Telefonnummer

E-mailadresse / faktura mailadresse

CVR-nummer

Oplysning om, hvad du har købt

Vi behandler Kundens personoplysninger med det formål, at kunne levere varen, og for at kunne behandle henvendelser vedrørende Kundens køb. Behandlingen sker efter reglerne i vores persondatapolitik for OnlinePOS. Læs mere på <https://onlinepos.dk/gdpr/>. Her kan du læse mere om, hvordan Kundens oplysninger behandles, hvornår de slettes, og hvilke rettigheder Kunden har.

## **Fortrolighed**

Teknisk information, rettigheder mv. der er udviklet af eller ejes af OnlinePOS A/S, må ikke uden samtykke videregives eller udnyttes af Kunden. Dette gælder også selvom aftalen skulle ophøre.

## **Data ejerskab**

Kunden ejer alle data som Leverandøren opbevarer eller via sin hosting opbevarer på vegne af Kunden. Kunden har mulighed for til enhver tid at foretage totale udtræk af data fra systemet.



Leverandøren skal i tilfælde af samarbejdets ophør være behjælpelig med at udlevere data og forpligter sig til at slette alle data, når de er sendt retur til Kunden, og der ikke længere er begrundelse for, at data er til stede hos Leverandøren eller dennes hosting leverandør.

### **It-sikkerhed**

- Leverandøren leverer årligt en revisionsrapport af vores driftspartner Athena IT Group. Denne revision foretages ud fra ISEA 3402/ISO 27002 standard.
- Systemet benytter sikre, krypterede SSL forbindelser.
- Systemet skal på alle områder løbende være ajour med hensyn til gældende lov og regler
- Systemet skal opfylde SKAT's krav med hensyn til arkivering af data

### **Produktansvar**

I intet tilfælde er Leverandøren ansvarlig for driftstab, tabt fortjeneste eller andre økonomiske konsekvenstab.

### **Ændring af betingelserne**

OnlinePOS kan ændre vilkår i betingelserne og abonnementsaftalen, samt prisreguleringer med et varsel på mindst en måned. Ændringerne varsles til Kunden skriftligt. Kunden har mulighed for senest 14 dage efter oplysning om ændring af vilkårene, at opsige aftalen med OnlinePOS. Sker dette ikke indenfor de 14 dage bortfalder Kundens ret til at opsige aftalen, og de ændrede vilkår træder i kraft på den oplyste dato.

### **Overdragelse**

Kunden kan ikke overdrage rettigheder og forpligtelser efter købsaftale mod et gebyr for ejerskifte, medmindre OnlinePOS har givet skriftligt samtykke til overdragelsen. OnlinePOS er berettiget til når som helst at transportere nærværende abonnementsaftale til tredjepart.

Ved opsigelse, ophævelse eller anden form for ophør skal Leverandøren straks på opfordring fra Kunden udlevere Kundens data, herunder sikkerhedskopier, samt specifikation af alle dataformater og alt dataindhold.

Leverandøren har ved aftaleophør uanset ophørsgrund ikke tilbageholdsret i Kundens data, dokumentation tilhørende Kunden eller andet materiale, som tilhører Kunden.

Leverandøren er forpligtet til, mod betaling, at yde medvirken til overflytning af de af Aftalen omfattede data til et andet driftsmiljø installeret hos tredjemand eller hos Kunden efter Kundens valg. Leverandørens immaterielle rettigheder må ikke være til hinder herfor. Leverandørens bistand skal gives hurtigst muligt og i god tid inden ophørstidspunktet.

Ovenstående forpligtelser vedrørende ophørsassistance er gældende i op til 6 måneder efter Aftalens ophørstidspunkt.

Leverandøren er berettiget til betaling efter rimelig og dokumenteret medgået tid for udlevering af data og anden ophørsassistance i henhold til de aftalte timesatser.

Leverandøren skal på anfordring fra Kunden, i op til 5 år, opbevare de data tilhørende Kunden, der var i Leverandørens besiddelse ved Aftalens ophør. Leverandøren kan i så fald oppebære et ud fra ydelsens omfang og art fastsat rimeligt vederlag, så længe forpligtelsen gælder.