

GENERELLE HANDELSBETINGELSER

Opdateret: 12. september 2024

1. GENERELT

Disse handelsbetingelser ("betingelser") udgør en juridisk bindende aftale mellem BiQ og kunden, når kunden ved underskrivelse af en ordreformular, licens- og abonnementsaftale eller i øvrigt gør brug af BiQ's onlineløsninger. BiQ's onlineløsninger stilles til rådighed for kunden som Software-as-a-Service baserede værktøjer ("løsninger"). Medmindre andet er aftalt, erstatter betingelserne alle tidligere vilkår for anvendelse af BiQ's løsninger.

2. BIQ KUNDESUPPORT

BiQ yder kundesupport via webformular direkte i løsningerne, e-mail support@biq.dk eller telefon 70255065. Henvendelser til kundesupport kan ske på hverdage mellem 09:00-16:30, fredag dog 9:00-15:30. Der ydes således ikke kundesupport om aftenen, natten eller i weekender. BiQ's kundesupport orienterer løbende på <https://biq.dk/kontakt/driftsinformation/> om driftsstatus.

3. KUNDENS BRUGSRET

Kunden får ved betaling af den aftalte abonnementsafgift til BiQ en tidsbegrænset, ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig ret til at tilgå og anvende løsningerne samt at lade de aftalte af kundens udpegede ansatte (herefter samlet "brugere") tilgå og anvende samme.

Løsningerne må alene anvendes til interne erhvervsmæssige, saglige og legitime formål. Kunden indestår for, at kunden eller kundens brugere ikke anvender løsningerne til andre end disse formål. Det er desuden kundens ansvar at sikre, at brugere ikke forsøger at opnå adgang til områder af løsningerne, som ikke er tiltænkt benyttet af kunden, eller lader uvedkommende tredjemand anvende løsningerne. Kunden indestår desuden for, at løsningerne kun anvendes af det aftalte antal brugere og inden for de aftalte rammer.

BiQ's løsninger med brugergrænseflader må kun anvendes gennem fysisk brugerinteraktion. Eventuel robotteknologi (RPA), scraping, scripting og tilsvarende automatisk adgang til data i løsningernes brugergrænseflader, er ikke inkluderet i abonnementsaftalerne, men kan aftales separat.

Yderligere begrænsninger såvel som branchemæssige udvidelser i brugsretten til løsningerne kan forekomme, og vil i så fald blive gjort kunden bekendt gennem særlige fremsendte abonnementsbetingelser for hver enkelt løsning.

Login til BiQ's løsninger er personlige og brugernavne må ikke deles mellem flere personer. Såfremt kunden har behov for yderligere brugere eller ekstra funktionalitet, accepterer kunden, at abonnementsafgiften jf. gældende priser, vil blive forøget.

4. ABONNEMENTSPERIODE OG OPSIGELSE

Betingelserne træder i kraft ved kontraktstartsdato og løber i minimum 12 måneder, medmindre en længere periode er aftalt.

Hver af parterne kan opsigse betingelserne med skriftligt varsel på minimum 6 måneder til udløbet af abonnementsperioden. Såfremt betingelserne ikke opsiges senest 6 måneder før abonnementsperiodens udløb, udløses en ny abonnementsperiode på 12 måneder.

I tilfælde af væsentlige ændringer i vilkårene for BiQ's dataindkøb, herunder ændrede priser, betingelser m.v., er BiQ – uanset det aftalte opsigelsesvarsel – berettiget til at opsigse betingelserne med 3 måneders varsel til udgangen af en måned. BiQ skal i et rimeligt omfang dokumentere sådanne ændringer.

I tilfælde af lovændringer, der medfører, at BiQ ikke lovligt kan levere de af betingelserne omfattede løsninger eller væsentlige dele heraf, er BiQ – uanset det aftalte opsigelsesvarsel – berettiget til at opsigse betingelserne med et forkortet varsel til ophør ved ikrafttrædelsen af den pågældende lovgivning.

Ved aftalens ophør, uanset årsagen hertil, ophører kundens brugsret til løsningerne.

5. ABONNEMENTSAFGIFT OG BETALINGSBETINGELSER

Prisen for abonnementsperioden til løsningerne samt betalingsbetingelserne afhænger af de(n) valgte løsninger, antallet af brugere og aftalte tillægsydelser. Prisen aftales særskilt mellem kunden og BiQ. Prisen er angivet eksklusiv moms og andre afgifter, og opkræves som udgangspunkt årligt forud for en abonnementsperiode.

Forbrug ud over det i abonnementet indeholdt (f.eks. antal brugere oprettet af kundens administrator/superbruger, CPR-søgninger med statsafgift m.v.) opkræves periodevist bagud.

Prisen for løsningerne bliver uden yderligere varsel reguleret hvert år primo januar med stigningen i nettoprisindekset, dog med et minimum på 2 %. Beregningerne sker på baggrund af Danmarks Statistiks nettoprisindeks opgjort fra november forrige år til november året før. Prisstigningen effektueres ved opstart af ny abonnements-/betalingsperiode.

BiQ er berettiget til at ændre prisen for løsningerne én gang årligt. En sådan ændring af prisen har først virkning for den efterfølgende 12-måneders abonnements-/betalingsperiode.

Faktura sendes digitalt og kunden er forpligtet til – efter anmodning fra BiQ – skriftligt at oplyse hvortil faktura ønskes sendt. Kunden accepterer, at fakturaer og rykkere sendt pr. e-

mail til den af kunden oplyste e-mailadresse, skal anses for leverede, når de er afsendt af BiQ. Standard betalingsfrist er 14 dage netto.

6. PLIGT TIL AT HEMMELIGHOLDE BRUGERNAVNE OG ADGANGSKODER

For udvalgte dataløsninger leverer BiQ loginoplysninger, til de af kunden oplyste brugere. For andre dataløsninger opretter kunden selv brugere. De enkelte medarbejderes e-mailadresser benyttes i alle tilfælde som brugernavn. BiQ har en legitim interesse i at sikre, at det kun er betalende kunders medarbejdere, der har adgang til BiQ's løsninger. Derfor skal det sikres, at der er én og kun én medarbejder/bruger pr. e-mailkonto, og at adgangen mistes ved skift til en anden virksomhed.

Kunden og brugerne er forpligtede til at hemmeligholde eventuelle brugernavne og adgangskoder, som de har fået tildelt af BiQ. Kunden hæfter for ethvert misbrug af de pågældende brugernavne og adgangskoder, uanset om misbruget foretages af kunden, brugere eller tredjemand, der er kommet i besiddelse af kundens eller brugerens brugernavne og adgangskoder, uden at dette er sket som følge af forhold, der udelukkende kan tilregnes BiQ.

7. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

Alle BiQ's dataløsninger giver adgang til personoplysninger jf.

<https://www.datatilsynet.dk/hvad-siger-reglerne/grundlaeggende-begreber/hvad-er-personoplysninger> Vi har derfor behov for at kunne logge hvilke brugere der tilgår personoplysninger ligesom det ift. ISO27001 er nødvendigt for os at kunne tilbagekalde brugeres adgang. Dette forudsætter at login til BiQ's dataløsninger er personlige og ikke delt mellem flere personer.

BiQ er – i visse tilfælde – databehandler overfor kunden for de personoplysninger, som BiQ behandler i henhold til aftalen. I de tilfælde finder BiQ's online [databehandleraftale](#) anvendelse, medmindre en særskilt databehandleraftale er forhandlet mellem parterne. Information om BiQ's generelle behandling af personoplysninger findes i [persondatapolitikken](#).

8. IMMATERIELLE RETTIGHEDER

BiQ har alle rettigheder, herunder immaterielle rettigheder og eventuel knowhow til løsningerne og de resultater m.v., som fremkommer som følge af BiQ's levering af løsningerne. Data, som leveres af kunden og resultater af behandlingen heraf, tilhører dog udelukkende kunden.

9. SUSPENSION AF BiQ'S SERVICES

Ved manglende betaling eller i tilfælde af ulovlig eller unormal brug af løsninger, hændelser eller forhold, der giver anledning til at tro, at personoplysninger og/eller fortrolige oplysninger bliver misbrugt, har BiQ egenhændigt og uden kundens forudgående samtykke ret til at suspendere kundens adgang til løsninger. BiQ skal sende kunden en meddelelse om lukningen af adgangen og give kunden mulighed for at udtale sig. Hvis øjeblikkelig lukning er påkrævet af tungtvejende grunde eller af hensyn til personbeskyttelse, skal kunden underrettes herom så hurtigt som muligt, efter at lukning er foretaget.

10. OPPETID, TILGÆNGELIGHED OG PERFORMANCE

I aftalens løbetid vil BiQ sikre, at de servere, som eksekverer datasøgning såvel som vedligeholdelse af kundedata, er tilgængelige 24 timer i døgnet, alle ugens 7 dage. Samtidig skal BiQ sikre, at serverne har en tilstrækkelig kapacitet og driftssikkerhed, samt at de af aftalen indeholdte løsninger har en tilgængelighed på minimum 99% pr. kvartal, fraregnet planlagt nedetid.

Kunden accepterer at løsninger kan blive afbrudt kortvarigt som følge af planlagte og varslede servicevinduer, foretaget af BiQ eller BiQ's underleverandør - eller som følge af forhold uden for BiQ's kontrol. Forebyggende vedligeholdelse gennemføres ugentligt uden for normal kontortid og regnes som planlagt nedetid. Se mere om servicevinduer på <https://biq.dk/kontakt/driftsinformation/>

11. ANSVAR OG ANSVARSBEGRÆNSNING

Kunden er eneansvarlig for enhver brug af løsninger, herunder adgangen til løsninger og håndteringen af data. BiQ er ikke ansvarlig for funktionalitet stillet til rådighed af uafhængige tredjepartsleverandører (eksempelvis – men ikke begrænset til Google Maps), men hæfter alene for underleverandører, som BiQ selv har direkte kontrol over. Alle data, som anvendes eller stilles til rådighed i medfør af aftalen, har sin oprindelse fra eksterne dataudbydere. BiQ gennemfører supplerende manuel kvalitetskontrol. BiQ påtager sig intet ansvar for indholdet, kvaliteten, aktualiteten eller korrektheden af de data, som kunden opnår adgang til direkte såvel som indirekte ved anvendelse af løsninger. BiQ påtager sig intet ansvar for eventuelle skader eller tab, der skyldes fejl i data hentet via løsninger eller fejl, som er opstået ved kundens bearbejdning af sådanne data. BiQ påtager sig intet ansvar for kundens efterlevelse af retlige forpligtelser som påhviler kunden, herunder Hvidvaskloven og EU's hvidvaskdirektiver. Ligeledes anses kundens anvendelse af løsninger ikke som en outsourcing af kundens ansvar for løsningen af opgaver i forbindelse hermed.

Ved kundens benyttelse af egne eller tredjepartsløsninger (herunder RPA) til automatisk opdatering af data fra BiQ's tjenester og API'er, er det kundens ansvar at overvåge disse løsningers fortsatte hentning og behandling af data. BiQ påtager sig dermed intet ansvar for kundens manglende dataindlæsninger, når disse skyldes kundens manglende opfølgning på fejl og afbrydelser, som med en rimelig indsats burde være opdaget gennem disse løsningers fejlhåndteringsmekanismer.

Hver af parterne er i øvrigt erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler med følgende begrænsninger: BiQ's pligt til at betale erstatning er under alle omstændigheder begrænset til et beløb svarende til 12 måneders abonnementsafgift. Parterne er ikke i noget tilfælde ansvarlige for driftstab, datatab, manglende besparelser, følgeskader, forkert udbetalt løn eller indirekte tab. Tab af data eller software samt omkostninger til retablering og geninstallering m.v. heraf betragtes under alle omstændigheder som indirekte tab eller følgeskader. Foranstående begrænsninger gælder ikke betaling af abonnementsafgift og kun, såfremt tabet ikke kan henføres til grov uagtsomhed, eller forsætlige forhold hos den skadevoldende part.

12. FORCE MAJEURE OG ANDRE HINDRINGER

Ingen af parterne er ansvarlige over for den anden part, når der indtræder omstændigheder, som parten ikke har kontrol over. Sådanne omstændigheder kan bl.a. være: krig, mobilisering, oprør og uroligheder, epidemier, pandemier eller følger heraf, terroraktioner, naturkatastrofer, strejker og lockouts, vira, hacking, DoS- eller DDoS-angreb, spamming eller anden unormal belastning af systemer eller net, påbud fra offentlige myndigheder og rettighedshavere.

Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden part senest 5 arbejdsdage efter, at force majeure situationen er indtrådt. De af en parts forpligtelser, som er undergivet force majeure omstændigheder, suspenderes i den periode force majeure situationen varer.

Den part, der ikke er ramt af force majeure, er berettiget til at opsige aftalen med et forudgående skriftligt varsel på 10 dage, såfremt en force majeure situation har varet i mere end 60 dage eller en aftalt dato for en opfyldelse af ydelser, herunder betalinger, overskrides med mere end 60 dage.

13. FORTROLIGHED

Parterne er gensidigt forpligtede til at hemmeligholde enhver oplysning om hinanden, som har karakter af erhvervshemmeligheder og som ikke er alment kendte. Parterne er enige om, at oplysninger om metoder for frembringelse af data, omfang af data, hinandens priser og kunder altid falder ind under oplysninger, som har karakter af erhvervshemmeligheder. Hemmeligholdelsesforpligtelsen gælder uden tidsbegrænsning og vedvarer efter aftalens ophør.

Medmindre andet aftales, står det begge parter frit for i sin markedsføring, herunder på sit website, at offentliggøre tilblivelsen af kunde og/eller samarbejdsforholdet, herunder med

en kort case story og anvendelse af logo. Markedsføringen skal være loyal overfor den anden part.

14. LOVVALG OG VÆRNETING

Betingelserne er undergivet dansk ret. Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem parterne i forbindelse med aftalen og/eller løsningerne, skal parterne søge at indlede forhandlinger med henblik på at løse tvisten. Kan parterne ikke opnå en løsning ved forhandling, skal tvisten afgøres ved Københavns Byret som rette værneting.