



five:am

HANDELSBETINGELSER

Gældende fra januar 2025

1. Generelt

Handelsbetingelser definerer forholdet imellem kunden og five:am.

Handelsbetingelserne er et tillæg til den enkelte ordre imellem kunden og five:am.

I forbrugerforhold er der fortrydelsesret ved onlinebestillinger, hvorefter kunden har ret til at fortryde en bestilling i op til 14 dage fra bestillingen. five:am's ydelser som f.eks: hjemmesider, grafisk design, domæne oprettelser, rådgivning og lignende, er imidlertid unikke og bliver individuelt tilpasset og fremstillet efter kundens ordre. Af hensyn til hurtig levering af bestilling samt sikkerhed for fremtidig drift, vil five:am normalt påbegynde fremstilling og tilpasning af det bestilte straks efter at have fremsendt kundens ordre og modtaget accept på denne, herunder oprettelse på servere, backup af hjemmeside kundens nuværende site samt evt. opsigelse af nuværende leverandør.

Kunden accepterer ved afgivelse af bestillingen, at en eventuel fortrydelsesret automatisk ophører så snart five:am har påbegyndt fremstilling og tilpasning af det i ordren definerede.

I erhvervsforhold er der ikke fortrydelsesret og ordren er endeligt afgivet når kunden har underskrevet kontrakten.

five:am påbegynder umiddelbart produktion ved modtagelse af kundens underskrevne kontrakt.

1.1. Brug og tilladelser

Kunden giver ved ordre five:am tilladelse til at oprette, redigere og servicere kundens data på den eller de aftalte platforme – f.eks kundens website, søgemaskiner og onlinekataloger.

Kunden giver five:am tilladelse til på kundens vegne at tiltræde handelsbetingelser, databehandleraftaler og andre former for standard aftaler hos 3. part som sikrer levering eller fortsat levering af serviceydelser leveret igennem five:am eller ydelser administreret af five:am.

Kunden giver ligeledes five:am tilladelse til at håndtere kundens domæner og dertilknyttede services forbundet med at sikre at five:am kan levere de aftalte ydelser.

Kunden indestår selv for egne rettigheder og evt. tilladelser til anvendelse af 3. parts logotypes, illustrationer, billeder, tekster og varemærker, som leveres til five:am for digital eller trykt publicering. five:am har fuld og uindskrænket ejendomsret til alt leveret arbejde, indtil dette er fuldt betalt.

1.2. Ansvar, GDPR

Kundens brug af en five:am service sker i enhver henseende på kundens eget ansvar. I forhold til GDPR indestår five:am for behandling af kundens data og sikkerhed, som beskrevet i databehandleraftale og Privacy statement. Det er kundens ansvar at informere five:am om kundens evt. behandling af personfølsomme data hvorefter five:am vil fremsende tillæg til Databehandleraftalen omhandlede personfølsomme data.

five:am tilbyder sikker hosting. Med undtagelse af databehandleraftalen påtager five:am sig intet ansvar for indholdet, det være sig rigtigheden, lovligheden, lødigheden m.m. af de informationer, som kunden modtager eller afgiver online. five:am er således ikke ansvarlig for tab – hverken direkte eller indirekte – immaterielle krænkelse eller andre forhold opstået som følge af brug af information fundet online.

five:am er ikke ansvarlig for tab som følge af manglende adgang til tjenester eller information online uanset årsagen til den manglende adgang.

five:am har intet ansvar for tab af data af nogen art. Herunder tab eller beskadigelse af installeret software m.v. udover de i databehandleraftalen beskrevne forhold er five:am endvidere ikke ansvarlig for uvedkommendes adgang til kundens data eller systemer eller skader opstået i forbindelse med uvedkommendes adgang til kundens data eller systemer, eller skader opstået i forbindelse hermed.

1.3. Service aftaler

Service aftaler på websites omfatter teknisk opdatering og hosting af website. Optimering og opdate- ringer omfatter sikkerhedsopdateringer, som kan forhindre at websitet angribes af 3. part samt løben- de sikkerhedsrutiner på websitet så dettes funktion sikres.

Såfremt kunden vælger ikke at hoste sit website hos five:am, er five:am ikke forpligtiget til at yde nogen form for service.

Serviceaftaler løber i den periode, som er specificeret i ordren og er gensidigt uopsigelige i aftaleperi- oden. Såfremt kunden ikke har betalt sin serviceaftale, har five:am ret til at afvente med yder- ligere servicearbejde indtil aftalens forfaldne rater er betalt. Et sådant ophold i servicearbejde frigør ikke kunden fra betalingspligten.

1.3.1 Support aftaler

Support aftaler på websites omfatter mulighed for hjælp til opdatering, løbende optimering, samt mulighed for at kontakte five:am's support team og få hjælp med support relaterede spørgsmål.

I forbindelse med supportaftalen kan kunden vælge at maile tekst- og billed-ændringer til five:am eller modtage login og selv foretage ændringerne. Alle ændringer som five:am skal foretage, skal sendes på mail så disse er dokumenteret. Supportaftaler og disses SLA (Service Level Agreement) fremgår af five:am's hjemmeside.

1.4. Udbedring af mangler og garantier

I tilfælde af mangler, i den af five:am leverede service, skal kunden gøre five:am opmærksom på den konkrete mangel ved at maile support.

five:am vil herefter oprette en support opgave – "support ticket" – hvilket betyder at five:am indenfor 24 timer påbegynder rettelse af manglen.

1.5. Ansvarsfraskrivelse for SEO-resultater

Vi bestræber os på at levere effektive og målrettede løsninger inden for søgemaskineoptimering (SEO), men vi kan ikke garantere specifikke placeringer i søgemaskineresultater, herunder en placering som nummer 1, eller at alle ønskede søgeord vil opnå synlighed.

Søgemaskineplaceringer påvirkes af mange faktorer uden for vores kontrol, herunder ændringer i søgemaskinealgoritmer, konkurrence i markedet og brugeradfærd.

Selvom vi arbejder strategisk og efter bedste praksis, bør SEO-forbedringer opfattes som en løbende proces uden garanti for konkrete resultater inden for et specifikt tidsrum.

1.6. Udløb af service

Kunden kan frit forlænge samarbejdet på en eller flere services ved udgangen af en serviceperiode. Forlængelse med ændringer eller opsigelse skal ske senest 3 måneder før serviceperiodens udløb.

Såfremt kunden ikke opsigter eller ændrer de enkelte aftaler, forlænges disse med en ny kontrakt- periode af samme længde som den forrige serviceperiode. Kunden kan altid opgradere til en dyrere variant af en service.

2.0 Websites & hosting

Det er ikke tilladt at have større mængder filarkiver liggende til fri downloading eller visning, uden forudgående aftale med five:am. Yderligere kapacitet kan tilkøbes.

Ulovligt materiale må ikke forefindes på nogen af five:am's servere. Slettes sådant materiale, kan kunden ikke gøre noget krav gældende mod five:am som følge af sletningen.

Såfremt kundens trafik forstyrrer andre, har five:am ret til at lukke kundens webhotel uden varsel og/eller til at opkræve en særskilt afgift for trafikforbruget. five:am har ret til enerådigt at vurdere, om overtrædelse har fundet sted eller ej. Ved lukning af kundens webhotel refunderes eventuel resterende forudbetalt abonnement ikke.

Uønsket mail (spam) er forbudt at udsende via five:am systemer. I tilfælde af overtrædelse forbeholder five:am sig ret til at informere de relevante myndigheder samt til at udlevere logininformationer mv. til disse. five:am forbeholder sig ligeledes ret til at opkræve betaling for forbrugt tid i forbindelse med sådan information og udlevering af log information til myndigheder.

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 five:am. Herefter kan five:am – såfremt at kunden ønsker det – levere en backup af kundens hjemmeside.

five:am påtager sig intet ansvar for hjemmesiders funktion på andre webhoteller end five:am's egne webhoteller. five:am yder ikke support på hjemmesider, som ikke er hostet på five:am servere.

2.1 Driftssikkerhed (webhotel)

five:am forbeholder sig ret til at begrænse/indskrænke de udbudte produkters anvendelsesmuligheder på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold. Af drifts- og sikkerhedsmæssige årsager forbeholder five:am sig endvidere ret til, til enhver tid, at skaffe sig adgang til kunders brugerdata. Sker dette, vil five:am's medarbejdere være underlagt en tavshedspligt.

Al anden adgang til brugerdata kræver en accept fra kunden eller en retskendelse. De, af five:am til rådighed stillede, spam- og virusfiltre minimerer risikoen for at modtage uønskede mails. five:am garanterer ikke, at filtrene opfanger alle uønskede mails.

3. Brug af kundeoplysninger

Et kundeforhold hos five:am inkluderer automatisk registrering af kundens navn, adresse og email i five:am's e-post mailing liste. Kunder, der ikke ønsker en sådan registrering, skal selv gøre five:am opmærksom herpå.

3.1. Kontakt

Support, salg og regnskabsspørgsmål besvares 24/7 via e-mail til support@fiveam.dk, så vidt muligt inden for 24 timer.

3.2. Adresseinformationer

Kunden er forpligtet til altid at holde five:am informeret om sin nuværende adresse og e-mail. Dette skal ske til support@fiveam.dk

3.3. Servicebetaling

Betaling af services – uanset servicetype – faktureres forud for den aftalte periode. Forudbetalt serviceperiode refunderes ikke, med mindre andet udtrykkeligt fremgår af nærværende vilkår.

3.4. Betalingsbetingelser

Faktura sendes via email til den emailadresse som kunden har oplyst til five:am. Med mindre at andet aftales, faktureres alle aftaler 8 dage netto kontant fra ordredato med det fulde kontraktbeløb.

five:am's produkter/ydelse leveres specialtilpasset til kunden, der således ikke har fortrydelsesret. Alle priser er ex. moms.

Betaler kunden ikke forfaldne beløb på forfaldsdagen, påløber der (uden varsel herom) 2% renter pr. påbegyndt måned fra forfaldsdagen i henhold til lov om renter ved for sen indbetaling med tillæg af et rykkergebyr på DKK 100,- pr. rykker. Der pålægges ligeledes kompensationsgebyr på 310,- ved forsinket betaling. five:am forbeholder sig retten til at overdrage fordringen til 3. part, ligesom five:am kan ophæve aftalen og slette kundens domæne/lukke kundens webhotel øjeblikkeligt, ved for sen betaling. five:am har ret til at tilbageholde levering af serviceydelser indtil betaling er sket.

Tilbageholdelse af services fritager ikke kunden for betaling.

I forbindelse med eventuelle tilbagebetalinger, forbeholder five:am sig ret til at fradrage et beløb svarende til bankomkostninger og administrationsomkostninger i forbindelse med tilbagebetalingen til kunden. five:am har ret til at foretage årlig prisjustering.

3.5. Aftalers varighed

Aftaler løber i den periode, som er defineret i den enkelte ordre. Herefter forlænges aftalen med en ny periode af samme varighed som den foregående periode, hvis aftalen ikke er opsagt senest 3 måneder før fornyelsesdatoen. Hostingaftaler løber altid i minimum 12 måneder ad gangen. Fornyelsesdatoen vil normalt være den dato som kunden er faktureret eller servicen er startet – alt efter hvilken som ligger først. Den første dato er fornyelsesdatoen.

3.6. Opsigelse

Opsigelse skal ske skriftligt til support@fiveam.dk. Opsigelse fritager ikke for evt. betalinger som på opsigelsesdagen er betalingspligtige – uanset om disse er faktureret eller ikke. Ved opsigelse fremsender five:am slutfaktura med mindre at andet er aftalt. Opsigelsen er først gyldig når five:am har bekræftet opsigelsen.

3.7. Pris ændringer

Hvis prisen på en løbende aftale ændres, varsles denne ændring skriftligt mindst 3 måneder før aftalens fornyelse.

Hvis prisændringen drejer sig om betalte plugins eller software, købt igennem 3. part, som ikke er en del af en support aftale, bliver dette skriftligt varslet mindst 1 måned før aftalens fornyelse

3.8. Ændring af service

Kunden kan til enhver tid ændre sin service til en servicetype af en højere pris. En eventuelt allerede forudbetalt service vil herved blive modregnet i prisen på den nye service. Ændring til en servicetype med en lavere pris, kan kun ske med virkning fra en ny serviceperiode.

3.9. Ændring af betingelser

five:am salgs- og leveringsbetingelser kan af five:am ændre med et varsel på 45 dage. Kunden har i så fald ret til at fastholde de tidligere handelsbetingelser for den resterende del af kundens betalte service periode.

3.10. Fejl hos tredjemand og force majeure

Udover ovennævnte, er five:am aldrig erstatningsansvarlig såfremt afbrydelser, driftsforstyrrelser, fejl, skader m.v. skyldes forhold uden for five:am's kontrol, herunder lynnedslag, oversvømmelse, ildbrand, strejke, krig, terror, arbejdsnedlæggelse eller lockout (herunder blandt five:am's egne medarbejdere), overbelastning af nettet, fejl i andres netværk, fejl hos tredjemand, systemnedbrud, andre force majeure hændelser mv.

3.11. Lovvalg og værneting

Eventuelle tvister og uoverensstemmelser skal afgøres ved de almindelige danske domstole i København.