

# Salgs- og Leveringsbetingelser

## 1. Aftalens omfang

Følgende salgsbetingelser er gældende for alle Mentor IT A/S ydelser.

Salgsbetingelser er accepteret af kunden og kunden har ansvaret for at salgsbetingelserne er læst inden aftale indgås. Vilkårene finder anvendelse, medmindre andet er aftalt mellem kunden og Mentor IT A/S.

## 2. Parterne

Parterne i denne aftale er kunden og Mentor IT A/S.

### Privat

Er kunden en privatperson, er det en forudsætning, at kunden er myndig ved indgåelse af aftalen.

Kunden skal ved aftaleindgåelsen give Mentor IT A/S oplysning om personnavn, postadresse, telefonnummer og e-mailadresse hvortil alle meddelelser vedrørende abonnementet, herunder adgangsinformationer m.m. skal sendes.

### Erhverv

Er kunden en virksomhed, skal kunden ved aftaleindgåelsen give Mentor IT A/S oplysning om virksomhedens navn, CVR-nummer, postadresse, telefonnummer, kontaktperson og e-mailadresse hvortil alle meddelelser vedrørende abonnementet, herunder adgangsinformationer m.m. skal sendes.

## 3. Indgåelse og oprettelse

Kunden kan ved brug af Mentor IT A/S hjemmeside [www.mentor-it.dk](http://www.mentor-it.dk) bestille de ydelser som Mentor IT A/S stiller til rådighed for kunden. Aftalen træder først i kraft når Mentor IT A/S har modtaget den underskrevne formular.

Mentor IT A/S forbeholder sig ret til, til enhver tid, at afvise en kunde, der er registreret som dårlig betaler i et kreditvurderingsinstitut, eller for Mentor IT A/S andre relevante registre.

## 4. Fortrolighed

Mentor IT A/S personale og underleverandører skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende kundens forhold, som de får kendskab til i forbindelse med opfyldelse af denne aftale.

For kundens personale, konsulenter og andre, der bistår kunden, pålægges tilsvarende forpligtelse med hensyn til forhold om Mentor IT A/S og Mentor IT A/S andre kunder.

Oplysninger udleveret til kunden i forbindelse med oprettelse af abonnement, er fortrolige og må ikke

videregives til tredjepart. Kunden bærer selv ansvaret ved eventuelt misbrug af disse oplysninger.

Bortkommer disse oplysninger, kan kunden via Mentor ITs hjemmeside [www.mentor-it.dk](http://www.mentor-it.dk) få disse oplysninger sendt til den registrerede e-mailadresse.

Indholdet af kundens elektroniske postkasser er fortrolig. Mentor IT A/S er ikke berettiget til at læse eller på anden måde videregive information til tredjemand omkring aktiviteter i relation til kundens abonnement, så længe disse aktiviteter holder sig inden for den til en hver tid gældende lovgivning. Mentor IT A/S videregiver alene information, når dette kan kræves med henvisning til gyldig lovhjemmel af f.eks. myndigheder, domstole eller i tilfælde af lovovertrædelser.

## 5. Erstatningsansvar

For kunder hos Mentor IT A/S, der tegner sig for samtlige nedenstående listede produkter gælder erstatningsansvaret beskrevet i Appendix A samt pkt. 5.2. Kunden er således ikke omfattet af 5.1:

- Imagebaseret backup
- Daglig overvågning af backup
- Forebyggende vedligeholdelsesaftale

### 5.1. Generelt vedr. erstatningsansvar

Mentor IT A/S er ikke erstatningsansvarlig for tab opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller nedbrud i de af kunden erhvervede produkter, ydelser og services, eller tab som følge af andre forhold hos Mentor IT A/S eller hos tredje part. Dette gælder, uanset om tabet skyldes systemnedbrud eller andre forhold hos Mentor IT A/S eller tredjepart.

Mentor IT A/S er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, driftstab, produktionstab, tab som følge af at kundens produkt, ydelse eller service ikke kan benyttes som forudsat, tab der følger af, at en aftale med tredjemand misligholdes eller bortfalder eller immaterielle krænkelser o.l. opstået som følge af brug af information fundet på Internettet.

Mentor IT A/S påtager sig ikke ansvar for tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer.

Det påhviler den enkelte kunde at sikre tilstrækkelig backup af alt materiale, der hostes hos Mentor IT A/S og disse er derfor ikke ansvarlige for tab af data m.m. i forbindelse med kundens brug af abonnementsaftalen og hertil knyttede ydelser.

Ved midlertidig afbrydelse eller lukning af abonnement, som følge af brud på aftale indgået mellem kunden og

Mentor IT A/S, erhverver kunden ikke krav imod Mentor IT A/S.

## 5.2 Fælles betingelser for erstatningsansvar

Mentor IT A/S er ikke erstatningsansvarlig, hvis kunden benytter teknikerassistance eller anden form for support fra tredjemand.

Mentor IT A/S er ikke ansvarlig for skader, der opstår som følge af vira, Denial of Service-angreb og lignende.

## 6. Force majeure

Mentor IT A/S er ikke forpligtet til at betale erstatning, jvf. punkt 5, såfremt den manglende adgang til kundens produkt, ydelse eller service, skyldes forhold uden for Mentor ITs kontrol. Dette være sig, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelse, ildebrand, krig, strejke, lockout og strømafbrydelser, herunder også strejke og lockout blandt og Mentor ITs egne medarbejdere, samt overbelastning af nettet, fejl i andres netværk og systemnedbrud.

## 7. Opsigelse

Med mindre andet er aftalt i kontrakten gælder følgende:

Aftalen er uopsigelig i 12 måneder regnet fra dato for ikrafttrædelse

Alle aftaler er baseret på 12 måneders abonnementsperioder.

Kunden kan skriftligt opsig sit abonnement ved brug af opsigelsesformularen på Mentor ITs hjemmeside på [www.mentor-it.dk](http://www.mentor-it.dk).

Hvis kunden ønsker at flytte sit domæne fra Mentor IT A/S eller få det slettet er kunden forpligtet til at fremsende en opsigelse via opsigelsesformularen. Anden form for opsigelse accepterer Mentor IT A/S ikke.

Kundens abonnement fornyes automatisk indtil det opsiges. Et abonnement kan opsiges med 30 dages varsel til en abonnementsperiodes udløb.

Mentor IT A/S kan opsig abonnementet med 30 dages varsel til en abonnementsperiodes udløb, medmindre det drejer sig om misligholdelse jf. afsnit 8.

Ved abonnementsudløb er Mentor IT A/S berettiget til, straks og uden yderligere varsel, at slette hjemmesider/data og e-mailadresser. Kundens data fra hjemmesider og e-mailadresser m.v. slettes i Mentor ITs systemer 1 - 2 arbejdsdage efter abonnementsophør.

## 8. Misligholdelse

Produkter og tjenester omfattet af den indgåede aftale må kun benyttes til lovlige formål, og må på ingen måde i deres anvendelse krænke en eventuel tredjemand's rettigheder. Kunden har ansvaret for, at de af kunden udbudte tjenester til hver en tid er i overensstemmelse

med den på området gældende lovgivning, og at disse ikke krænker en eventuel tredjemand's rettigheder. Bliver Mentor IT A/S gjort opmærksom på, at en kunde udøver ulovlige aktiviteter, vil ydelser indeholdt i den indgåede aftale med omgående virkning blive taget ud af drift. I tilfælde af ulovlige aktiviteter som beskrevet i nærværende bestemmelse er kunden forpligtet til i enhver henseende at friholde Mentor IT A/S for eventuelle erstatningskrav opstået som følge heraf.

Kunden gøres opmærksom på, at Mentor IT A/S ikke udøver nogen form for kontrol med det informationsindhold, som er omfattet af ydelsen. Det er derfor kundens ansvar at sikre, at brugen af ydelsen ikke strider mod gældende lovgivning og den mellem kunden og Mentor IT A/S indgåede aftale.

Misligholder kunden sit abonnement er Mentor IT A/S berettiget til at afbryde eller lukke dette med øjeblikkelig virkning uden forudgående varsel. Et eller flere af de følgende punkter kan være en væsentlig misligholdelse:

- Ukorrekte eller manglende kundeoplysninger, f.eks. i forbindelse med adresseændringer.
- Alle former for afsendelse og distribution af spam fra eller via kunden.
- Kunder, der misbruger e-mailservere til afsendelse eller relay hosting af mail-spam o.l., kan opkræves for de omkostninger dette måtte påføre Mentor IT A/S.
- Spredning af vira
- Forsøg på ulovlig indtrængen i netværk eller udførelse af Denial of Service-angreb. Dette omfatter - men er ikke begrænset til - portscanning, mailbombing, brug af programmer som, Netbus o.l. Overtrædelse af disse regler kan, hvis det skønnes nødvendigt, medføre politianmeldelse.
- Hjemmesider og e-mail, der krænker tredjemand's rettigheder.
- Optræden i strid med god skik på Internettet.
- Videresalg, udleje, udlån, overdragelse m.m. af abonnementet til tredjemand.

I tilfælde af afbrydelse - som følge af kundens misligholdelse - vil kunden kunne få oplyst om årsagen til afbrydelsen. Er der tale om henvendelse fra sagsøger vedr. dokumenteret ulovligt indhold på en kundes hjemmeside, vil hjemmesiden blive lukket med øjeblikkelig virkning, hvorefter sagsøger har 14 dage til at få udtaget fogedforbud. Sker dette ikke genåbnes hjemmesiden.

Afbrydelse som følge af misligholdelse berettiger ikke kunden til afslag i abonnementsbetalingen.

## 9. Ændring af abonnementsvilkårene og priser

Enhver aftale om abonnement indgået med Mentor IT A/S kan ændres via Mentor IT A/S ([www.mentor-it.dk](http://www.mentor-it.dk))

ændringen træder først i kraft, når Mentor IT A/S har modtaget den underskrevne formular.

Reduktion i et abonnement ift. antal eller ændring af produkter, kan ske med op til 20% af den månedlige kontraktsum. Reducering udover 20% af den indgåede kontraktsum, kræver godkendelse af Mentor IT A/S.

Ændres en produkydelse vil forskellen mellem den gamle ydelse og den nye ydelse uden nogen form for gebyrer medføre ændring i betalingen. Hvis kunden vælger en billigere produkydelse, vil det overskydende beløb blive stående på kundens konto. Kunden kan også vælge at få beløbet overført til sin konto mod et administrationsgebyr på kr. 100,00 ekskl. moms.

Mentor IT A/S forbeholder sig ret til, på et hvert tidspunkt, at ændre abonnementsvilkårene, herunder produkydelserne samt priserne med 30 dages varsel.

Ændringer vil blive varslet i en e-mail til kundens e-mailadresse. Såfremt ændringerne er begunstigende for kunden, herunder reducere priser, lancering af nye produkter m.v., kan ændringerne meddeles og gennemføres uden varsel. Det er ved en samlet vurdering udelukkende et krav, at den samlede prisændring reducerer kundens omkostninger, selvom regulering af delområder isoleret betraget kan repræsentere prisforhøjelser.

Kunden har ansvaret for til enhver tid at holde sig underrettet om Mentor ITs gældende priser, abonnementsbetingelser m.v. via Mentor ITs hjemmeside på [www.mentor-it.dk](http://www.mentor-it.dk)

#### **10. Tvister og klageprocedure**

I tilfælde af tvist mellem kunden og Mentor IT A/S, kan kunden klage skriftligt til Mentor IT A/S. Mentor IT A/S vil herefter hurtigst muligt - og senest 1 måned efter klagens indgivelse - behandle klagen og træffe en afgørelse.

Enhver tvist mellem parterne, der udspringer af nærværende aftale, skal afgøres efter dansk ret. Værneting skal være Sø- og Handelsretten i København, eller - hvis denne ikke er kompetent - Esbjerg Ret.