

VILKÅR OG BETINGELSER

1. FORORD

1. Psychcon A/S har udviklet en tjeneste, som kan bruges til at etablere videomøder mellem Kunden (behandleren) og dennes klienter (herefter benævnt "Tjenesten"). Tjenesten tilbydes som en online serverafviklet software (herefter benævnt "Software"), også kaldet Software as a Service (SaaS), og tilgås af Kunden og dennes klienter via hjemmeside på psychcon.eu eller anden en anden af Leverandøren angivet hjemmeside (herefter benævnt "Hjemmesiden").
2. Servicen er ikke kritisk for Kundens daglige forretning.

2. BESKRIVELSE AF SAAS-YDELSEN

1. Kunden får ved indgåelse af Aftalen adgang til at afvikle Softwaren og deltage i det antal videomøder, som følger af Kundens Aftale. Softwarens funktionalitet er beskrevet på Hjemmesiden. Brugervejledning til Software og Tjenesten er tilgængelig på Hjemmesiden, ligesom der er online hjælpefunktioner tilgængelig ved anvendelse af Tjenesten.
2. Der er tale om et standardprogram, der udbydes som det er og forefindes, og Kunden opfordres til selv at afprøve programmet og vurdere, hvorvidt det opfylder Kundens krav og ønsker til sådanne programmer, idet det alene indeholder de funktioner, som klart fremgår af Hjemmesiden og brugervejledningerne til Programmet. Kunden kan oprette klienter på Tjenesten og klienten tildes i den forbindelse et bruger-ID og en adgangskode. Disse informationer er personlige og må kun anvendes af den pågældende klient. Sletning af en klient som bruger og/eller ændring af adgangskoden sker online.
3. Ønsker Kunden at oprette klient som bruger, skal dette ske online med angivelse af navn. Ændringen træder i kraft ved udløb af den måned, hvori oprettelsen/afmeldingen er sket.
4. Ændringer til Kunden eller en brugers konto sker online og kan alene foretages af henholdsvis Kunden for dennes konto og brugeren for dennes konto.

3. BRUGSRET

1. Kunden opnår ved indgåelse af Aftalen en brugsret til at anvende Softwaren og Tjenesten som den er og forefindes. Brugsretten er ikke-eksklusiv, uoverdragelig og gælder så længe aftalen er i kraft.
2. Softwaren tilbydes som en service, der hostes af Leverandøren eller af en samarbejdspartner af Leverandøren. Det er ikke muligt eller tilladt selv at afvikle Softwaren.
3. Kunden kan frit oprette og nedlægge brugerkonti for hver ansat, der skal benytte Softwaren. Alle brugerkonti er personlige, og skal tildeles individuelt til hver enkelt ansat, som skal benytte sig af Softwaren. Det er ikke tilladt at have en eller flere brugerkonti, der benyttes af flere personer. Alle brugerkonti skal endvidere oprettes med individuelle bruger-id og passwords.
4. Kunden er alene berettiget til at anvende Tjenesten til brug for Kundens egen virksomhed.
5. Kunden er ansvarlig for at alle personer, der benytter sig af Softwaren er bekendt og indforstået med de brugsvilkår, som benyttelse af Softwaren sker på grundlag af.

4. KUNDENS FORHOLD

1. Kunden er forpligtet til at følge alle anvisninger og vejledninger fra Leverandøren i forbindelse med brugen af Softwaren og Tjenesten. Anvisninger og vejledninger fremgår eventuelt af Hjemmesiden.
2. Kunden må kun anvende Softwaren og Tjenesten til brug for Kundens egen virksomhed.
3. Ved enhver henvendelse til Leverandøren skal kunden oplyse Kundens navn.
4. Kunden er forpligtet til at følge gældende etiske principper og formelle lovekrav i forbindelse med deltagelse i videomøder med sine klienter på internettet via Tjenesten.

5. PRISER OG BETALINGSBETINGELSER

1. For Kundens adgang til Softwaren og Tjenesten, betaler Kunden et løbende abonnement. Prisen for det enkelte abonnement afhænger af, hvor mange videomøder Kunden ønsker at kunne gøre brug af pr. måned.
2. Kunden kan til enhver tid vælge at skifte til et abonnement med et højere antal videomøder pr. måned. En sådan ændring vil træde i kraft øjeblikket og vil blive faktureret fra den pågældende måned.
3. Såfremt Kunden ønsker at skifte til et abonnement med et lavere antal videomøder pr. måned, skal kan dette ske med et skriftlig varsel fra Kunden på løbende måned + 1 måned.
4. Alle fakturaer forfalder til betaling senest 14 dage efter fakturadato, og ved for sen betaling har leverandøren krav på morarente beregnet med 2 % pr. påbegyndt kalendermåned fra fakturadatoen.

6. SERVICE NIVEAU

1. **Support**

Leverandøren kan i tidsrummet 9.00 – 16.00 alle hverdage, undtagen 5. juni, 24 og 31. december kontaktes på e-mail: support@psychcon.eu. Det er op til Leverandøren at afgøre, hvorvidt Kundens henvendelse skal besvares telefonisk eller pr. e-mail.

Kunden kan benytte supporten, såfremt der opstår fejl eller nedbrud i driften. Leverandøren vil forsøge at hjælpe Kunden umiddelbart, og kan dette ikke ske, vil Leverandøren vende tilbage med et estimat over hvor lang tid, Leverandøren forventer, der vil gå, før henvendelsen kan besvares.

Det påhviler Kunden selv at søge information om anvendelse af Softwaren og Tjenesten ved gennemgang af brugervejledninger og online hjælp, og fremgår besvarelsen af Kundens henvendelse på Leverandørens website, er Leverandøren berettiget til alene at henvise kunden hertil. Supporten vedrører alene anvendelse af Leverandørens Software og Tjeneste, men ikke opsætning af internetbrowsere, kommunikationsudstyr eller øvrige spørgsmål til programmel eller hardware, der ikke er udviklet af Leverandøren.

2. **Oppetid**

Leverandøren tilstræber, at Softwaren er tilgængelig i fuldt omfang i tidsrummet 6.00 – 20.00 på alle hverdage, (den primære driftstid). Uden for dette tidsrum (den sekundære driftstid) kan det

forekomme, at Softwaren er helt eller delvist utilgængelig for Kunden og dennes klienter, idet Leverandøren vil forsøge at placere general fejlretning, løbende vedligeholdelse samt opdateringer af Programmet og lignende service inden for den sekundære driftstid. I forbindelse med sådan arbejde kan det være nødvendigt at tage hele eller dele af Tjenesten ud af drift.

Leverandøren tilstræber dog at planlagt vedligeholdelse vil blive varslet i god tid på Leverandørens hjemmeside, således at Kunden kan indrette sig herefter.

3. **Overvågning**

Leverandøren overvåger løbende hele systemet via diverse overvågningsværktøjer. Via denne overvågning tilstræber Leverandøren at sikre sig hurtigt at kunne gribe ind over for nedbrud og uregelmæssigheder. Der kan dog forekomme fejl, nedbrud og uregelmæssigheder, der ikke umiddelbart registreres.

4. **Virus**

Leverandøren anvender anerkendte antivirusprogrammer og har truffet foranstaltninger for eksempel ved etablering af firewalls m.v. til sikring af Leverandørens systemer. Leverandøren kan dog ikke garantere, at der ikke kan forekomme virusangreb, der ødelægger data eller på anden måde forårsager nedbrud. Kunden og klienterne er selv ansvarlig for at benytte anerkendte antivirusprogrammer m.v. på egne systemer.

5. **Løbende vedligeholdelse**

Softwaren undergår løbende ajourføring. Såfremt det skulle blive nødvendigt at fjerne eller indskrænke væsentlige funktioner i Softwaren, vil dette ske med et rimeligt varsel, medmindre tekniske eller sikkerhedsmæssige årsager gør det nødvendigt at ændre systemet med øjeblikkeligt varsel.

Kunden er indforstået med at skulle bære enhver omkostning i forbindelse med konfigurationsændringer i eget it-udstyr, som nødvendiggøres på grund af løbende vedligeholdelse eller opdateringer, herunder krav om øget diskkapacitet, ekstra RAM, opdatering af styresystem eller nye licenser.

Har Kunden brug for uddannelse i forbindelse med opdateringerne, sker dette ligeledes uden for nærværende Aftale.

Er Kunden ikke indstillet på at afholde de nødvendige omkostninger i den forbindelse, bortfalder Leverandørens forpligtelser i henhold til disse aftalevilkår i enhver henseende.

6. **Reaktionstider**

Registrerer Leverandøren fejl, nedbrud eller andre uregelmæssigheder, eller modtager Leverandøren reklamationer fra Kunden, vil der ske en kategorisering af forholdet. Leverandøren afgør endeligt kategoriseringen af forholdet og de nødvendige skridt til afhjælpning.

Kategorisering vil ske som enten type 1 eller type 2 fejl.

Type 1: Fejl som er kritiske for Kundens brug i den daglige drift

Type 2: Fejl i funktioner og lignende som ikke er kritiske for Kundens brug i den daglige drift

Er der tale om en fejl af type 1, hvor Leverandøren er i stand til at anvise Kunden en midlertidig løsning der ikke påfører Leverandøren væsentlige gener, kan endelig afhjælpning udskydes til efterfølgende frigivelse af ny version af Softwaren.

Er der tale om fejl i standardprogrammel produceret af tredjemand, er Leverandøren, uanset ovenstående kategorisering, alene forpligtet til at videregive fejlrapportering til producenten samt at opdatere Softwaren, når producenten har leveret en fejlrettelse i form af en ny version.

Er der tale om kategori 2 fejl, vil Leverandøren afhjælpe disse, når det er praktisk muligt.

7. **Backup**

Leverandøren foretager en daglig backup af Kundens data.

Backup opbevares forsvarligt i et redundant datacenter eller på anden tilsvarende sikker måde.

8. **Reetablering af data**

Såfremt der sker nedbrud af systemet, herunder serveren hvorpå Kundens data afvikles, og kan Kundens data ikke reddes, eller sker der på anden måde en beskadigelse af Kundens data, vil Leverandøren inden for den aftalte driftstid påbegynde reetablering af Kundens data.

Da reetableringen vil ske ved anvendelse af den seneste backup, risikerer Kunden således, at de data, der reetableres, kan være op til 24 timer gamle.

Leverandøren afholder alle omkostninger i forbindelse med reetableringen, men i falder ikke nogen form for erstatning til Kunden.

7. SIKKERHEDSFORSKRIFTER

1. Alle Kundens data opbevares krypteret og al kommunikation til og fra Leverandørens server foregår krypteret, ligesom der er etableret firewalls mv. til sikring af Softwaren. Leverandøren kan dog ikke garantere mod hacker-angreb, som forårsager systemnedbrud og/eller tab af data.
2. Kunden skal overholde de til enhver tid gældende sikkerhedsforskrifter omkring Kundens adgang til Softwaren.

8. ANSVARSBEGRÆNSNING

1. Leverandøren fraskriver sig, uanset graden af den udviste uagtsomhed, ansvaret for ethvert indirekte tab eller følgeskade, herunder, men ikke begrænset til, driftstab, mistet avance, tab af data og goodwill.
2. Det samlede erstatningsbeløb, som Kunden kan gøre gældende mod Leverandøren, uanset graden af den udviste uagtsomhed, er i øvrigt begrænset til et beløb på maksimalt 3 måneders løbende afgift.
3. Ansvarsbegrænsningen gælder for erstatning såvel inden som uden for kontrakt. Ligesom begrænsningerne gælder for ethvert produktansvar i det omfang ufravigelige lovbestemmelser er til hinder for en sådan begrænsning.
4. Ovennævnte ansvarsbegrænsninger gælder såvel tab som følge af fejl og mangler i det benyttede Program og Tjenesten samt tab som følge af fejl, nedbrud eller uregelmæssigheder ved ydelser i øvrigt i henhold til nærværende aftale.

9. FORCE MAJEURE

1. Såfremt Leverandøren ikke kan præstere ydelserne efter denne aftale som følge af force majeure, kan Leverandøren ikke gøres ansvarlig som følge af tab i den anledning, ligesom Kunden ikke kan hæve aftalen.
2. Leverandøren skal orientere Kunden såfremt der indtræder en force majeure-situation. Force majeure er et forhold, som Leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som Leverandøren ikke inden for rimelige økonomiske og praktiske foranstaltninger kan omgå. Force majeure er f.eks. krig, terrorangreb, svigt/nedbrud i offentlig elforsyning eller telekommunikationsforbindelse, brand, oversvømmelse eller anden form for naturkatastrofer, strejke/lockout.
3. Såfremt tilgængeligheden til Tjenesten i det væsentligste er umulig som følge af force majeure, og dette varer i mere end 30 dage, kan Kunden skriftligt ophæve aftalen.

10. RETTEN TIL DATA

1. Kunden bevarer ejendomsretten til egne data. Kundens data er placeret på serveren hos Leverandøren eller hos en af Leverandørens samarbejdspartnere. Kundens data findes endvidere på backup-medie.
2. Parterne er enige om, at Kundens data ikke indeholder personfølsomme oplysninger.

11. DATABEHANDLERAFTALE

1. Databehandleren (Leverandøren) handler alene efter instruks fra den dataansvarlige (Kunden).
2. Databehandleren skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger.

3. Databehandleren skal på den dataansvarliges anmodning give den dataansvarlige tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.
4. Kunden er forpligtet til at indgå databehandlingsaftale, i overensstemmelse med Datatilsynets vejledning herom, med en af Leverandøren udpeget driftsleverandør, hvor Leverandøren vælger at lade drift udføre hos tredjemand. Indgår Kunden ikke en sådan aftale på Leverandørens anmodning, kan begge parter bringe Aftalen til ophør ved opsigelse med øjeblikkelig virkning.

12. IMMATERIELLE RETTIGHEDER

1. Kunden er gjort bekendt med, at Softwaren som der gives adgang til under nærværende Aftale er ophavsretligt beskyttet og Kunden erhverver alene en betinget brugsret til Softwaren. Brugsretten er betinget af Kundens betaling af det løbende abonnement, og Kunden er gjort udtrykkeligt opmærksom på, at brugsretten er tidsbegrænset, således at denne automatisk bortfalder ved ophør af Aftalen, uanset årsagen hertil.
2. Kunden erklærer sig indforstået med at ville respektere ophavsrettighederne. Kunden hæfter for egne ansattes samt eksterne rådgiveres overholdelse af rettighederne til Softwaren ved disses brug, og Kunden er forpligtet til at drage omsorg for, at Kundens ansatte samt eksterne rådgivere gøres udtrykkeligt opmærksom på, at Softwaren er ophavsretligt beskyttet og at programmet alene må anvendes i overensstemmelse med vilkårene i denne Aftale.
3. Leverandøren har ejendomsretten og ophavsretten til Softwaren, bortset fra de dele, som Leverandøren alene har en brugsret til.

13. FORTROLIGHED OG TAVSHEDSPLIGT

1. Leverandøren er forpligtet til at opbevare Kundens data forsvarligt og behandle alle data som fortrolige oplysninger, der ikke udleveres til andre end Kunden, medmindre Leverandøren som følge af en retskendelse eller lovbestemmelser har pligt til at udlevere data. Leverandøren har endvidere tavshedspligt og må således ikke røbe nogen former for information om Kundens data til tredjemand eller øvrige oplysninger om Kunden, som efter oplysningernes karakter ikke vedkommer tredjemand.
2. Alle data opbevares sikkert, ligesom adgangen til data er sikret bedst muligt, men Leverandøren kan ikke gøres ansvarlig, såfremt tredjemand får kendskab til Kundens data ved at omgå Leverandørens sikkerhedsforanstaltning, medmindre dette skyldes, at Leverandøren har optrådt groft uagtsomt. Ansvarsbegrænsningen i pkt. 8 finder dog fortsat anvendelse.

14. KOMMUNIKATION MELLEM PARTERNE

1. Parterne kan benytte e-mail til at fremsende påkrav og andre skriftlige meddelelser i henhold til aftalen. Henvendelse til Leverandøren kan ske ved benyttelse af e-mail adressen info@psychcon.eu. Henvendelser til Kunden sker på den e-mail adresse, Kunden har oplyst i forbindelse med indgåelse af aftalen.

2. En e-mail er nået frem, når den er nået frem til modtagerens e-mail-system, og den under normale omstændigheder vil være tilgængelig for modtageren. At en e-mail på grund af problemer i modtagerens e-mail-system konkret ikke er tilgængelig, er således modtagerens risiko.

15. MISLIGHOLDELSE

1. Betaler Kunden ikke de fremsendte fakturaer senest på forfaldsdagen, fremsender Leverandøren et påkrav med en betalingsfrist på 10 dage. Leverandøren er berettiget til at rykkergebyr med 10 dags varsel. Er Kundens betaling ikke modtaget af Leverandøren inden udløb af fristen i påkravsskrivelsen, kan Leverandøren vælge at lukke for Kundens adgang til Tjenesten uden yderligere varsel. Kundens adgang etableres først på ny, når samtlige forfaldne beløb er modtaget hos Leverandøren. Leverandøren er dog berettiget til at ophæve aftalen samtidig med, at Kundens adgang til systemet lukkes.
2. Misligholder en part i øvrigt aftalen på væsentlige punkter, er den anden part berettiget til omgående at hæve aftalen, forudsat at parten skriftligt har givet den misligholdende part en frist på minimum 10 dage til rette op på misligholdelsen at overholde aftalen med angivelse af hvilke forhold, parten betragter som væsentlig misligholdelse.
3. Ophæver Leverandøren aftalen som følge af Kundens misligholdelse, herunder misligholdelse med betaling, er Leverandøren berettiget til betaling af den månedlige afgift indtil det tidspunkt, Kunden kunne have opsagt aftalen, jf. punkt 13.
4. Ophæver Kunden aftalen som følge af Leverandørens misligholdelse, sker ophævelsen alene for fremtiden, og Kunden kan alene kræve den månedlige afgift for den måned, hvori ophævelsen finder sted, tilbagebetalt.

16. OPSIGELSE

1. Hver part kan opsige Aftalen med et skriftligt varsel på 3 måneder.

17. ÆNDRINGER OG OPDATERINGER

1. Leverandøren kan til enhver tid ændre og opdatere disse betingelser og oplysninger om ophavsret.
2. Ved ændringer og opdateringer af nærværende vilkår og betingelser, vil Leverandøren informere herom via e-mail.

18. LOVVALG OG VÆRNETING

1. Enhver tvist, der udspringer af nærværende Aftale, skal afgøres efter dansk ret, og retssag skal anlægges ved Leverandørens hjemting.

Skagen, maj 2015