



Abonnementsvilkår Visma XFlow

1	Abonnementets omfang.....	4
2	Priser og betalingsbetingelser	5
3	Fejl, support og vedligeholdelse	6
4	Abonnementets varighed	10
5	Rettigheder	11
6	Ændring af software	12
7	Misligholdelse	12
8	Ansvarsbegrænsning	13
9	Force majeure.....	14
10	Referencer	15
11	Ændringer af abonnementsvilkår.....	15
12	Persondata	15
13	Login og it-sikkerhed.....	16

14 Fortrolighed	16
15 Tvister.....	16

1 Abonnementets omfang

- 1.1 Kunden gives en ikke-eksklusiv og uoverdragelig tidsbegrænset brugsret til Flex (herefter kaldet Løsningen).
- 1.2 Omfanget af Kundens brugsret fremgår af Abonnementsaftalen.
- 1.3 Kunden er berettiget til
 - At tilgå Løsningen via webadgang
 - At anvende det abonnement, der fremgår af Abonnementsaftalen
 - At anvende de funktionspakker, der fremgår af Abonnementsaftalen
 - At anvende de integrationer, der fremgår af Abonnementsaftalen
 - At anvende de tilkøb, der fremgår af Abonnementsaftalen
 - At give adgang til Løsningen for eksterne brugere, når disse deltager i eller indgår i Kundens arbejdsprocesser
- 1.4 Abonnementsaftalen omfatter enten Løsningen afviklet on premise (i Kundens eget driftsmiljø) eller som Software-as-a-Service udbudt af Leverandøren (SaaS).
 - 1.4.1 Ved Kundens valg af SaaS opnår Kunden en fair use ret til at opbevare 1 TB data pr. 100 arbejdsgange, der købes. Ved flat rate abonnement opnås der ret til at opbevare 10 TB data. Retten til de angivne mængder data opgøres årligt, således at Kunden ved at forlænge sit abonnement opnår ret til yderligere mængde data for det efterfølgende år. Ikke forbrugt datamængde kan ikke overføres fra det ene år til det næste. Yderligere datamængder kan tilkøbes til de priser, der fremgår af Abonnementsaftalen.
- 1.5 Abonnementet giver Kunden ret og pligt til ibrugtagning af nye versioner af Løsningen, efterhånden som disse frigives af Leverandøren.
 - 1.5.1 Tilsvarende ret og pligt til ibrugtagning gælder de funktionspakker, integrationer og tilkøb,

Kunden betaler abonnement for.

- 1.5.2 Der kan indgå aftale om udvikling af Kundespecifikke integrationer og moduler. Disse holdes efter udviklingen vedlige og fejlrettes af Leverandøren på samme vilkår som funktionspakker, integrationer og tilkøb, og Kunden betaler et abonnement herfor på samme måde som for øvrige funktionspakker, integrationer og tilkøb.
- 1.5.3 Abonnement på integrationer til tredjepartsløsninger gælder for de versioner af tredjepartsløsninger, der fremgår af Abonnementsaftalen. Nye versioner af tredjepartsløsninger kan kræve, at Kunden tegner et andet abonnement på integrationen.

- 1.6 Anvendelse af Løsningen skal altid ske i overensstemmelse med Leverandørens til enhver tid gældende anbefalinger til hardware og programmel. Leverandørens eventuelle estimat på installationen af Løsningen on premise, er baseret på, at Kundens on premise miljø lever op til disse krav.
- 1.7 Kunden må alene anvende Løsningen til eget brug, og brugsretten til Løsningen må ikke videreoverdrages, kopieres, udlejes, stilles til rådighed for andre, sublicensieres mv.
- 1.7.1 Kundens eget brug er afgrænset til arbejdsgange, der etableres for at understøtte opgaver i Kundens egen organisation forstået som Kundens CVR-nummer, der fremgår af abonnementsaftalen.

2 Priser og betalingsbetingelser

- 2.1 Engangsprisen for Løsningen, øvrige etableringsomkostninger, løbende abonnementspris for Løsningen, funktionspakker, integrationer, tilkøb, konsulentytelser samt øvrige priser fremgår af Abonnementsaftalen.
- 2.2 Alle priser kan reguleres af Leverandøren med 3 måneders varsel. Priserne kan stige svarende til ændringer i nettoprisindekset (www.dst.dk) Prisstigningen kan højst udgøre den

stigning i indekset, der er sket siden aftalens indgåelse eller siden evt. efterfølgende reguleringer. Priserne kan kun reguleres fremadrettet for ikke allerede fakturerede ydelser.

- 2.2.1 De anførte priser for optioner i Abonnementsaftalen kan reguleres som anført i punkt 2.2, hvis Kunden udnytter optioner inden for den frist, der er angivet i Abonnementsaftalen. Ønsker Kunden at anvende optionen efter udløbet af den anførte frist, kan Leverandøren fastlægge prisen uafhængigt af punkt 2.2.
- 2.3 Den aftalte faste pris for etablering af Løsningen faktureres ved underskrivelse af aftalen. Øvrige etableringsudgifter, der er estimeret samt løbende abonnement faktureres, når adgang til Løsningen er etableret.
- 2.4 Abonnementet faktureres forud for den faktureringsperiode, der fremgår af Abonnementsaftalen. Hvis abonnementet træder i kraft i løbet af faktureringsperioden, faktureres forholdsmæssigt for den resterende tid i faktureringsperioden.
- 2.5 Abonnement på senere tilkøb faktureres, når Leverandøren har etableret dem i Løsningen. Hvis abonnementet på tilkøb træder i kraft i løbet af en faktureringsperiode, faktureres forholdsmæssigt for den resterende del af faktureringsperioden. Derefter faktureres samlet abonnement jf. punkt 2.4.
- 2.6 Konsulentydelse efter medgået tid faktureres månedsvis bagud med dokumentation for den forbrugte tid. Konsulentydelse afregnes pr. påbegyndt kvarter. Leverandøren kan inden løsning af opgaven give et estimat, hvis Kunden ønsker det.
- 2.7 De fakturerede beløb forfalder til betaling på fakturadatoen med den betalingsfrist, der fremgår af Abonnementsaftalen. Ved betaling efter forfaldsdato tillægges renter i henhold til Rentelovens til enhver tid gældende bestemmelser.

3 Fejl, support og vedligeholdelse

- 3.1 Løsningen er omfattet af Leverandørens garantiordning. Det betyder, at alle Fejl i Løsningen-softwaren rettes uden beregning.
 - 3.1.1 En Fejl er en situation, hvor softwaren afviger fra specifikationen. Det kan fx være et knaptryk, som ikke fungerer eller et link, hvor man ender med en fejlside. En uhensigtsmæssighed eller en dårlig brugeroplevelse er ikke en Fejl, ligesom det heller ikke kan betragtes som en Fejl, hvis kunden har andre ønsker til softwarens virkemåde end den faktisk implementerede.
 - 3.1.2 Kunden kan ved sin henvendelse med en Fejl selv angive, hvordan man kategoriserer den konkrete Fejl (se punkt 3.2). Hvis Leverandøren vurderer, at Fejlen tilhører en lavere kategori, fx ved at anvise en rimelig omgåelse, er det Leverandørens vurdering, der er gældende. Måtte Kunden efterfølgende kunne dokumentere, at Kundens kategorisering var korrekt, vil overholdelsen af servicemål i punkt 3.2 blive holdt op mod Kundens kategorisering.
 - 3.1.3 Hvis Leverandøren ved fejlsøgningen konstaterer, at der ikke er tale om en fejl, vil henvendelsen blive håndteret som Support, jf. punkt 3.5. Support påbegyndes efter aftale med Kunden.
 - 3.1.4 En Fejl, der skyldes tredjepartssoftware, er ikke omfattet af Leverandørens garanti. Når en fejlsøgning har konstateret, at Fejlen skyldes tredjepartssoftware, vil Fejlen blive håndteret som øvrige henvendelser jf. punkt 3.5. Support påbegyndes efter aftale med Kunden.
 - 3.1.5 En Fejl, der skyldes Kundens it-miljø, herunder Kundens hostingmiljø, hvis Kunden selv hoster løsningen, er ikke omfattet af garantien. Når en fejlsøgning har konstateret, at Fejlen skyldes Kundens it-miljø, vil Fejlen blive håndteret som øvrige henvendelser jf. punkt 3.5. Support påbegyndes efter aftale med Kunden.
 - 3.1.6 Fejlrettelse sker altid i seneste version eller kommende version, så Kunden skal opgradere til den fejlrettede version for at få rettet fejlen uanset punkt 3.10.2.
 - 3.1.7 Kunden er forpligtet til selv at stå til rådighed med Kundens navngivne ansvarlige (se punkt 3.9), når Leverandøren skal håndtere henvendelser om Fejl.
 - 3.1.8 Hvis Kunden selv eller andre end Leverandøren foretager ændringer i programkoden eller

uautoriserede ændringer i databasen, bortfalder alle garantiforpligtelserne efter denne aftale.

3.2 Leverandøren anvender følgende fejl kategorier:

3.2.1 Fejlkategori A: En fejl, der er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig. Afhjælpning af fejl påbegyndes inden for højst 2 timer inden for normal arbejdstid efter, Leverandøren får kendskab til fejlen, og Kunden opdateres med status på fejlrettelsen mindst hver arbejdsdag. Kunden skal ringe til Leverandøren for at melde fejl, og evt. supplere med mail.

3.2.2 Fejlkategori B: En fejl, der er kritisk for løsning af Kundens opgaver, men hvor rimelig omgåelse efter vores anvisninger er mulig. Afhjælpning af fejl påbegyndes inden for højst 10 timer inden for normal arbejdstid efter, Leverandøren får kendskab til fejlen, og Kunden opdateres med status på fejlrettelsen mindst hver anden arbejdsdag. Kunden skal ringe til Leverandøren for at melde fejl, og evt. supplere med mail.

3.2.3 Fejlkategori C: En fejl, der ikke er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig. Afhjælpning af fejl påbegyndes inden for højst 5 arbejdsdage efter, Leverandøren får kendskab til fejlen, og Kunden opdateres med status på fejlrettelsen mindst hver anden uge. Kunden kan melde fejl pr. mail.

3.2.4 Fejlkategori D: En fejl, der ikke er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse efter vores anvisninger er mulig. Afhjælpning af fejl påbegyndes inden for højst 30 arbejdsdage efter, Leverandøren får kendskab til fejlen, og Kunden opdateres med status på fejlrettelsen mindst hver måned. Kunden kan melde fejl pr. mail.

3.3 Normal arbejdstid i punkt 3.2 er kl. 08.00-16.00 på hverdage, og tidsfristen skal forstås således, at fx en henvendelse om fejlkategori A kl. 15:00 skal være påbegyndt løst senest kl. 09:00 næste arbejdsdag.

3.4 Ved brugen af Løsningen kan der lejlighedsvis forekomme data og dokumenter, som ikke

vil kunne anvendes sammen med Løsningen, uden at dette kan betragtes som en fejl. Eksempler kan være visse Word- eller PDF-filer, som er korrupte, indeholder adgangskoder eller på anden måde er indrettet, så Løsningen ikke kan håndtere dem.

- 3.5 Kunden kan også kontakte Leverandøren med henvendelser, der ikke vedrører Fejl. Det kan fx være med behov for teknisk support til anvendelse af Løsningen. Disse henvendelser behandles hurtigst muligt.
- 3.6 Der er i rimeligt omfang ("fair use") fri og ubegrænset adgang til support og hjælp til anvendelse af Løsningen.
 - 3.6.1 Supporten skal kunne udføres over telefon eller mail.
 - 3.6.2 Kunder, der har valgt on premise (se punkt 1.4), har kun adgang til fri support, hvis Kunden har givet Leverandøren adgang til automatisk at modtage fejllogs og performance-logs fra Kundens produktionsmiljø.
 - 3.6.3 Supporten omfatter ikke at udføre opgaver, som kræver, at Leverandøren logger ind i Løsningen for at udføre opgaver, men Leverandøren vejleder om brug af Løsningen.
 - 3.6.4 Support, der ikke er omfattet af ovenstående løses på medgået tid til den pris, der i Abonnementsaftalen er angivet for Løsningen-konsulenter.
- 3.7 Leverandøren har som udgangspunkt ikke adgang til Kundens tekniske miljø og Kundens Løsningen-installation ved on premise (se punkt 1.4). Leverandøren har ikke adgang til Kundens tredjepartsløsninger med integrationer til Løsningen, uanset om der er valgt on premise eller SaaS (se punkt 1.5). Hvis Leverandøren skal hjælpe med Kundens tekniske miljø, Kundens Løsningen-installation eller tredjepartsløsninger foregår dette via Teams-hare eller anden løsning til at udføre opgaver ved hjælp af Kundens login og under Kundens overvågning. Dette udføres efter medgået tid til den pris, der i Abonnementsaftalen er angivet for Driftskonsulenter.
- 3.8 Leverandøren kan kontaktes om fejl og øvrig teknisk support i almindelig arbejdstid kl. 8.00-16.00 på hverdage pr. telefon eller mail.

- 3.9 Det er alene Kundens navngivne ansvarlige for Løsningen (superbruger eller administrator), der kan kontakte Leverandøren med fejl og øvrig teknisk support.
- 3.10 Kunden har ret og pligt til at tage nye versioner af Løsningen i brug, når Leverandøren frigiver disse jf. punkt 1.5. Leverandøren orienterer Kunden om ændringerne ved release. Hvis der fjernes funktionalitet eller sker større konceptuelle ændringer, der kan betyde væsentlig forringet mulighed for at anvende løsningen som hidtil, gives et varsel på 4 uger.
 - 3.10.1 Leverandøren lægger vederlagsfrit nye versioner på SaaS løsningen, når den nye version er klar til release.
 - 3.10.2 Kunder med on premise løsningen skal installere den nye version senest 6 måneder efter frigivelse for at opretholde krav på garanti.
- 3.11 Leverandøren er berettiget til at lægge nye versioner på med kortere varsel og uden for disse tidspunkter, hvis det er for at rette kritiske Fejl, herunder sikkerhedsmæssige Fejl.

4 Abonnementets varighed

- 4.1 Abonnementet træder i kraft, på den dato, der fremgår af Abonnementsaftalen og løber, indtil den måtte blive opsagt af en af Parterne.
- 4.2 Kunden kan opsige Abonnementsaftalen skriftligt med 1 måneds varsel til udgangen af en faktureringsperiode.
- 4.3 Leverandøren kan opsige Abonnementsaftalen skriftligt med 6 måneders varsel til udgangen af en faktureringsperiode.
- 4.4 Kunden kan opsige Abonnementsaftalen i løbet af en faktureringsperiode ved Leverandørens væsentlige misligholdelse (se 7.1). Ved opsigelse pga. væsentlig misligholdelse refunderer Leverandøren forudbetalt abonnementsbetaling fra det tidspunkt, Kunden påberåbte sig væsentlig misligholdelse.

- 4.5 Leverandøren kan opsige Abonnementsaftalen i løbet af en faktureringsperiode ved Kundens væsentlige misligholdelse (se 7.2). Ved opsigelse pga. væsentlig misligholdelse refunderer Leverandøren ikke forudbetalt abonnementsbetaling.
- 4.6 Ved ophør af denne abonnementsaftale bortfalder alle Kundens rettigheder i henhold til Abonnementet, herunder brugsretten.

5 Rettigheder

- 5.1 Leverandøren kan frit overdrage rettigheder og forpligtelser til koncernforbundne selskaber eller anden tredjemand, herunder i forbindelse med eventuel fusion, virksomhedsoverdragelse, omdannelse, omstrukturering, kapitalforhøjelse eller lignende.
- 5.2 Løsningen, herunder alle funktionspakker, integrationer og tilkøb er beskyttet af ophavsretslovens regler. Leverandøren har ejendomsretten og alle immaterielle rettigheder til Løsningen, integrationer, moduler, forretningskoncepter og lignende samt skriftligt materiale, herunder dokumentation, uddannelsesmateriale eller rapporter udarbejdet af Leverandøren. Dette gælder både nuværende som fremtidige udgivelser og versioner af ovennævnte.
- 5.3 Kunden bevarer ejendomsretten til samtlige de data, som anvendes i forbindelse med sædvanlig brug af Løsningen. Leverandøren fraskriver sig adgangen til at udføre nogen form for tilbageholdelsesret i Kundens data.
- 5.4 Leverandøren har ret til at anvende udviklede blanketter og arbejdsgange i andre sammenhænge, så længe de ikke indeholder Kundens data, Kundens unikke kendetegn (fx logo eller varemærke) eller Kundens interne betegnelser (fx organisationsbetegnelse).
- 5.5 Kunden har til enhver tid ret til udlevering af de data, Kunden har placeret i løsningen. Anmodning om udlevering af data sker som supporthenvendelse. Straks det er muligt eksporterer og udleverer Leverandøren data i en form, som aftales nærmere med Kunden.

For udleveringen betales normal timesats for Leverandørens forbrugte tid som en supportopgave jf. punkt 3.5.

- 5.6 Leverandøren er ansvarlig for, at Løsningen ikke krænker tredjemands rettigheder.
- 5.7 Rejses der sag mod Kunden om krænkelser af tredjemands rettigheder som følge af Løsningen, er Kunden pligtig til at give Leverandøren skriftlig meddelelse herom. Leverandøren overtager herefter sagen og de hermed forbundene omkostninger.

6 Ændring af software

- 6.1 Kunden er uberettiget til at bryde eller ændre sikkerheds-, adgangs- og loginmekanismer, ligesom Kunden er uberettiget til på anden måde at ændre i det til Løsningen knyttede programmel.
- 6.2 Kunden er ikke berettiget til at oversætte Løsningen fra objektkode til kildekode (reverse engineering).

7 Misligholdelse

- 7.1 Såfremt Leverandøren ikke overholder sine forpligtelser over for Kunden, og den manglende overholdelse udelukkende skyldes Leverandørens forhold, anses dette for værende misligholdelse af abonnementsaftalen.
 - 7.1.1 Det anses for væsentlig misligholdelse, hvis Leverandøren 2 gange i en 6 måneders periode ikke lever op til tidsfristen for påbegyndt fejlrettelse af Kundens indberettede Fejl i Fejlkategori A eller Fejlkategori B, eller hvis en af Kunden indberettet Fejl i Fejlkategori A ikke er løst inden for 1 måned, eller hvis en af Kunden indberettet Fejl i Fejlkategori B ikke er løst inden for 3 måneder.

- 7.1.2 Det anses for væsentlig misligholdelse, hvis Leverandøren ved grov uagtsomhed er skyld i, at Kundens følsomme persondata bliver offentligt tilgængelige.
- 7.1.3 Det anses for væsentlig misligholdelse, hvis Leverandøren går konkurs.

- 7.2 Såfremt Kunden ikke overholder sine forpligtelser over for Leverandøren, og den manglende overholdelse udelukkende skyldes Kundens forhold, anses dette for værende misligholdelse af abonnementsaftalen.
 - 7.2.1 Det anses for væsentlig misligholdelse, hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser med mere end 30 dage, og Leverandøren har sendt en betalingserindring i denne periode.
 - 7.2.2 Det anses for væsentlig misligholdelse, hvis Kunden anvender Løsningen i et større omfang, end abonnementet er tegnet til, og forholdet ikke ophører senest 30 dage efter, at Leverandøren har gjort Kunden opmærksom på forholdet.

- 7.3 Det anses for væsentlig misligholdelse, hvis Kunden bryder vilkår om ændring af software i afsnit 6 eller vilkår om overdragelse af rettigheder i afsnit 1.7.

8 Ansvarsbegrænsning

- 8.1 Kunden kan alene kræve dokumenteret tab og omkostninger erstattet, som er en direkte og påregnelig følge af Leverandørens væsentlige misligholdelse af Abonnementsaftalen.
- 8.2 Indirekte tab og følgeskader, herunder driftstab, tab af avance, tab af goodwill, mistet besparelser, tab af data, omkostninger forbundet med genskabelse af data, omkostninger til eksterne rådgivere eller tab af indtægter kan ikke kræves dækket under nærværende abonnementsaftale.
- 8.3 Data i indbyggede opslagsfunktioner i fx afstandsopmålinger, CVR- eller CPR-registre stil-

les til rådighed, som de er, og Leverandøren har intet ansvar for hverken indhold, oprindelse, fejl og mangler eller nogen form for tab, der måtte følge af brug af data.

- 8.4 Kunden er dataansvarlig for de data, Kunden eller Kundens brugere indtaster i en arbejdsgang i Løsningen. Det er Kundens ansvar, at data registreres med rette hjemmel, data håndteres lovligt og at Leverandøren har modtaget de fornødne instrukser til håndtering af Kundens data.
- 8.5 Kunden påtager sig også ansvaret for at gennemgå og afprøve funktioner i Løsningen, der kan påføre Kunden direkte eller indirekte tab, fx ved fejludbetalinger. Det er Kundens ansvar at sikre, at den til enhver tid anvendte version af Løsningen med de arbejdsgange og integrationer til fagsystemer, Kunden bruger, giver Kunden det forventede resultat. Kunden skal ligeledes som en del af sin løbende anvendelse stikprøvevis afprøve, at de anvendte arbejdsgange fortsat giver de forventede resultater, så direkte og indirekte tab forebygges.
- 8.6 Leverandørens samlede erstatningsansvar i abonnementets løbetid er begrænset til vederlaget for abonnementet til Løsningen, der er betalt inden for de sidste 12 måneder forud for det tidspunkt, hvor misligholdelse gøres gældende.
- 8.7 Med respekt af præceptiv lovgivning finder ovennævnte begrænsninger også anvendelse på et eventuelt produktansvar for Leverandøren.

9 Force majeure

- 9.1 Leverandøren er ikke ansvarlig for manglende opfyldelse af Leverandørens forpligtelser, herunder, men ikke begrænset til forsinkelse/eller mangler der kan henføres til forhold, over hvilke Leverandøren ikke er herre, og hvis indtræden Leverandøren ikke ved Abonnementsaftalens indgåelse burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet efterfølgende, herunder cyberangreb, strejker og lockout.

10 Referencer

- 10.1 Kunden og Leverandøren må frit anvende hinanden som referencer, men må ikke anvende hinandens kendetegn (logo mv.) uden forudgående godkendelse.

11 Ændringer af abonnementsvilkår

- 11.1 Vilkårene i nærværende abonnementsvilkår kan ændres af Leverandøren med 3 måneders varsel. Kunden vil være berettiget til at opsige Abonnementsaftalen, fra ændringen træder i kraft samt få refunderet evt. resterende forudbetalt abonnementsafgift for indeværende faktureringsperiode. Hvis Kunden ikke opsiger Abonnementsaftalen inden ændringen træder i kraft, kan Kunden ikke opsige aftalen som følge af ændringen herefter.

12 Persondata

- 12.1 Kunden er dataansvarlig for de personoplysninger, der tilføjes Løsningen, og Leverandøren er databehandler for Kunden og underlagt Kundens instruktionsbeføjelser.
- 12.2 Leverandøren er databehandler når Kunden gør brug af Løsningen. Der indgås databehandleraftale baseret på Leverandørens standard databehandleraftale for Løsningen ("Databehandleraftalen").
- 12.3 Kravene til Leverandørens behandling af personoplysninger, og Parternes indbyrdes forhold i relation hertil, er således reguleret i Databehandleraftalen.
- 12.4 Leverandøren og Kunden kan påbegynde opsætningen og afprøvning af Løsningen ved Abonnementsaftalens indgåelse, men Kunden kan ikke lægge persondata i Løsningen, inden Leverandørens Databehandleraftale for Løsningen er indgået.

- 12.5 Bestemmelserne i Databehandleraftalen har i forhold til behandling af personoplysninger forrang for bestemmelserne i denne abonnementsaftale.

13 Login og it-sikkerhed

- 13.1 Kunden er ansvarlig for at overholde god it-sikkerhedsskik i sin brug og administration af løsningen.
- 13.2 Login til løsningen er personligt, og Kunden er ansvarlig for at sikre, at Kundens brugere af løsningen opbevarer og administrerer login forsvarligt.

14 Fortrolighed

- 14.1 Parterne er forpligtede til at hemmeligholde enhver oplysning om den anden Parts virksomhed eller forretningsforhold som en Part måtte få kendskab til i forbindelse med indgåelse af Aftalen.
- 14.2 Undtaget herfra er hvis Parterne lovmæssigt er forpligtede til at videregive oplysninger til myndigheder eller andre eksterne parter.

15 Tvister

15.1 Lovvalg

- 15.1.1 Abonnementsaftalen er undergivet dansk ret, og eventuelle tvister skal afgøres i Danmark

efter danske regler ved voldgift efter "Regler for behandling af voldgiftssager ved Det Danske Voldgiftsinstitut.

15.2 Forhandling

15.2.1 Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem Parterne i forbindelse med Abonnementsaftalen, skal Parterne med en positiv, samarbejdende og ansvarlig holdning søge at indlede forhandlinger med henblik på at løse tvisten. Om nødvendigt skal forhandlingerne søges løftet op på højt plan i Parternes organisationer.

15.3 Mægling

15.3.1 Såfremt Parterne ikke kan opnå en løsning ved forhandling, skal tvisten søges løst ved mægling af en af Parterne i fællesskab udpeget mægler. Hvis mæglingen afsluttes, uden at tvisten er bilagt, skal tvisten afgøres endeligt ved voldgift efter bestemmelserne som anført nedenstående.

15.4 Tvister

15.4.1 Tvister afgøres ved voldgift efter "Regler for behandling af voldgiftssager ved Det Danske Voldgiftsinstitut".

15.4.2 Voldgiftsretten udpeges af Voldgiftsinstituttet i overensstemmelse med "Regler for behandling af voldgiftssager ved Det Danske Voldgiftsinstitut". Når tvisten skal afgøres af tre voldgiftsdommere, kan klageren i sit klageskrift komme med forslag til sin voldgiftsdommer. Indklagede kan i sit svar komme med forslag til sin voldgiftsdommer. Den tredje voldgiftsdommer, der er voldgiftsrettens formand, bringes i forslag af Det Danske Voldgiftsinstitut, medmindre parterne inden udløb af fristen for indklagedes svar i fællesskab foreslår en formand.

15.4.3 Stedet for voldgiftsretten er i den kommune, hvor Leverandøren er registreret.



Visma Local Government A/S
Søren Frichs Vej 44D
DK-8230 Åbyhøj
Tlf. +45 87 34 44 94
CVR 37 09 89 22
info@xflow.dk