

# Vilkår og betingelser

## 1. Definitioner

Klient	Modtagende organisation af den Kommercielle Aftale
Selskabet	Udsender af den Kommercielle Aftale
Part/Parter	Klienten og selskabet betegnes hver især som "Part" eller i fællesskab "Parter"
Kommerciel Aftale	Licensaftalen inkl. bilag
Dokumentation	Den dokumentation, som selskabet har stillet til rådighed med hensyn til Allyy.io.
Licenseperiode	Licensperioden som er omfattet af Abonnementsprisen. Den er anført i punkt 5.
Allyy.io:	SaaS platform for lean marketing individualisering ( <a href="http://www.allyy.io">www.allyy.io</a> ) som Selskabet stiller til rådighed for Klienten.
Tilladt Formål:	Individualisering af Klientens kundekommunikation i relation til Klientens egen forretning.
Content Item:	Et enkelt stykke indhold, der er uploadet til Allyy.io (begivenhed, artikel, produktbeskrivelse osv.)
Abonnementsbetaling:	Det gebyr, som Klienten skal betale for adgang til og brug af Allyy.io, der er angivet i den Kommercielle Aftale.
Standard Connector:	Kode udviklet og vedligeholdt af virksomheden for at lette udvekslingen af data mellem Klientens systemer og Allyy.io.
Overskridelse	Brug over det fastsatte abonnementsniveau pr. Kommerciel Aftale. Brugen måles på grundlag af den gennemsnitlige brug i den seneste Abonnementsperiode.

## 2. Licenstildeling

2.1 Med forbehold af vilkårene i denne aftale giver virksomheden kunden en ikke-overdragelig og ikke-eksklusiv ret til at bruge Allyy.io til det Tilladte Formål.

2.2 Klienten forpligter sig til:

- i) At bruge Allyy.io i overensstemmelse med dokumentationen, bedste praksis og den generelt accepterede adfærdskodeks for brug af SaaS-platforme;
- ii) Ikke at underlicensere, videresælge eller distribuere, dele eller på anden måde kommercielt udnytte eller gøre Allyy.io tilgængelig for tredjemand, bortset fra det, der udtrykkeligt er tilladt i henhold til denne aftale;
- iii) Ikke at lagre følsomme og ikke-pseudonymiserede personlige oplysninger i Allyy.io eller data i strid med tredjeparts rettigheder til beskyttelse af privatlivets fred eller gældende databeskyttelseslovgivning, ikke at bruge Allyy.io til kriminelle, ulovlige eller på anden måde ulovlige formål;
- iv) At sikre, at enhver ansat eller forudgodkendt underleverandør hos kunden, der bruger Allyy.io, har de rette færdigheder og har modtaget uddannelse i et omfang, der er foreskrevet af selskabet, til at bruge Allyy.io;
- v) Ikke at bruge Allyy.io uden for det tilladte formål eller til aktiviteter eller formål, hvortil Selskabet kræver specifikke certificeringer eller yderligere licenser;

- vi) Ikke at demontere, foretage reverse engineering, ændre, overvåge, kopiere eller skabe afledte værker baseret på Allyy.io, eller med vilje være involveret i (i) at opbygge et konkurrerende produkt eller en konkurrerende tjeneste, (ii) at opbygge et produkt eller en tjeneste, der anvender i væsentlig grad lignende egenskaber, funktioner eller grafik fra Allyy.io;

2.3 Enhver brug af Allyy.io af kundens underleverandører er underlagt forudgående skriftligt samtykke fra selskabet, og et sådant samtykke må ikke tilbageholdes eller forsinkes urimeligt.

2.4 Kunden har ingen andre rettigheder til Allyy.io end dem, der udtrykkeligt er givet i henhold til denne aftale.

2.5 I tilfælde af enhver overtrædelse fra Kundens side af vilkårene i denne Aftale, herunder, men ikke begrænset til, enhver af de forpligtelser, der er fastsat i denne paragraf 2, kan Selskabet straks suspendere Kundens adgang til Allyy.io.

### **3. Selskabet forpligter sig til:**

3.1 Selskabet skal stille Allyy.io til rådighed for kunden i overensstemmelse med aftalen, herunder bestillingsformularen og aftalen om serviceniveau.

3.2 Selskabet kan anvende underleverandører med passende kvalifikationer til opfyldelse af denne aftale. Selskabet er ansvarligt for sådanne underleverandørers handlinger eller undladelser i henhold til denne aftale, som om sådanne handlinger eller undladelser blev udført direkte af Selskabet.

### **4. Inkluderet support**

Support i forbindelse med formodede fejl i applikationen og spørgsmål vedrørende standardbrug af applikationens funktioner er inkluderet i abonnementsgebyret.

Konsulentbistand i forbindelse med brugen af applikationen i kundens specifikke kontekst er ikke inkluderet i abonnementsgebyret.

Se tabel, proces og kontaktperson for den inkluderede support i bilag 2.

### **5. Vilkår og opsigelse**

5.1 Aftalen træder i kraft på datoen for denne aftale og forbliver i kraft, indtil den opsiges i henhold til dette punkt 5.

5.2 Den indledende licensperiode er 6 måneder.

5.3 Licensperioden fornyes automatisk i 3-måneders licensperioder. Første gang efter den indledende 6-måneders Licensperiode.

5.4 Aftalen kan opsiges af hver part uden grund med et varsel på 30 dage før udløbet af den første licensperiode eller en efterfølgende licensperiode.

5.5 Aftalen kan opsiges af en part med øjeblikkelig virkning, hvis den anden part (i) bliver genstand for konkurs eller en anden procedure vedrørende insolvens, tvangsopløsning eller likvidation, eller (ii) misligholder sine forpligtelser i henhold til denne aftale, og denne misligholdelse ikke er fuldt ud afhjulpet af den misligholdende part inden for tredive (30) kalenderdage efter meddelelse om en sådan misligholdelse til den misligholdende part. I tilfælde af en overtrædelse fra Kundens side med hensyn til betaling forbeholder virksomheden sig ret til at deaktivere Kundens adgang til Allyy.io straks efter udløbet af afhjælpningsperioden.

5.6 I tilfælde af en for tidlig opsigelse af Aftalen på grund af en misligholdelse fra Selskabets side, vil Selskabet refundere Klienten på et pro rata-grundlag det beløb af forudbetalte Abonnementsgebyr, der vedrører perioden efter den effektive dato for opsigelsen.

5.7 I tilfælde af en førtidig opsigelse af Aftalen på grund af en overtrædelse fra Klientens side skal Klienten betale for alle Abonnementsgebyrer frem til den effektive dato for opsigelsen.

5.8 Klientens program(mer) kan til enhver tid i denne aftales løbetid hentes af Klienten fra Allyy.io, forudsat at Klienten skriftligt anmoder herom senest femten (15) arbejdsdage før den effektive dato for opsigelse eller udløbet af denne aftale. Efter aftalens opsigelse har virksomheden ingen forpligtelse til at vedligeholde eller levere kundedata og/eller programmer og skal slettes af virksomheden senest 30 (tredive) arbejdsdage efter opsigelsens ikrafttrædelsesdato.

5.9 Ved opsigelse af Aftalen, uanset om der foreligger en årsag eller ej, ophører alle klientens rettigheder til at bruge Allyy.io på den effektive dato for en sådan opsigelse.

## **6. Abonnementsbetaling og betalingsvilkår**

6.1 Kunden skal betale abonnementsgebyret for Allyy.io i henhold til den kommercielle aftale. Medmindre andet er skriftligt aftalt, kan gebyrer ikke refunderes. Abonnementsgebyret faktureres forud for hver licensperiode.

6.2 Fakturaer skal betales inden for ti (10) kalenderdage fra faktureringsdatoen.

6.3 Der anvendes en årlig prisregulering på 4 %, første gang efter 12 måneder fra startdatoen.

6.4 Ændringer i prisfastsættelsen uden for den årlige regulering, der er nævnt i punkt 6.3, vil blive varslet med 3 måneders varsel. Kunden har ret til at opsig abonnementet i henhold til punkt 5.4.

6.5 I tilfælde af overforbrug vil Kunden automatisk blive opgraderet til den næste højere pris for den næste faktureringsperiode. Opgraderingen vil blive afspejlet på de(t) specifikke produkt(er), som det fremgår af prisskemaet (linket i den kommercielle aftale). Hvis forbruget falder igen, vil abonnementet blive nedgraderet til det niveau, der oprindeligt blev forpligtet til i henhold til den kommercielle aftale.

6.6 I tilfælde af midlertidig manglende mulighed for at bruge Allyy.io på grund af omstændigheder uden for virksomhedens kontrol, som yderligere beskrevet i aftalen om serviceniveau, har kunden ikke ret til nogen refusion.

6.7 Alle priser er eksklusive moms.

Bilag 1: Generelle vilkår og betingelser

Bilag 2: Tabel, proces og kontaktoplysninger om støtte på de forskellige niveauer

## Bilag 1: Generelle vilkår og betingelser

### 1. Service Level Agreement

Selskabet forpligter sig til at gøre en kommercielt rimelig indsats for at gøre Ally.io tilgængelig for kunden fireogtyve (24) timer i døgnet, syv (7) dage om ugen, trehundrede-femogtres (365) dage om året, undtagen i forbindelse med visse planlagte service- og vedligeholdelsesarbejder eller i tilfælde af nødsituationer eller force majeure.

Selskabet bestræber sig på at levere Ally.io med en tilgængelighed (SLA) på 99,50 %. Dette omfatter ikke planlagte afbrydelser. Selskabet vil i god tro bestræbe sig på at udføre service og vedligeholdelse af Ally.io uden for spidsbelastningstimer. Kunden anerkender, at tilgængeligheden af Ally.io kan blive påvirket af: (i) aktivitet eller kapacitet i telekommunikationsnetværket; (ii) hardwarefej; og/eller (iii) kompatibilitet med kommunikationsudstyr fra tredjepart, internetadgangssoftware og/eller browsere, der ikke er opdateret i overensstemmelse med branchestandarder.

Selskabet fraskriver sig ethvert ansvar for afbrydelse af tjenesten i forbindelse med (i) aktivitet eller kapacitet i telekommunikationsnetværket, (ii) hardwarefej og/eller (iii) kompatibilitet med kommunikationsudstyr, internetadgangssoftware og/eller browsere fra tredjepart, der ikke er opdateret i overensstemmelse med branchestandarder. Kunden er ansvarlig for at stille alt udstyr og alle telekommunikationstjenester til rådighed, der er nødvendige for at få adgang til Ally.io. Desuden fraskriver selskabet sig ethvert ansvar, hvis det påståede problem er resultatet af fejl eller forsømmelser, der kan tilskrives kunden, eller hvis problemerne er resultatet af force majeure, denial of service-angreb eller enhver handling fra kundens side, der direkte skaber nedetid eller dårlig ydelse.

Alle krav i henhold til denne serviceniveauftale skal meddeles af kunden til selskabet via selskabets supportmail. Eventuelle opdateringer af tråden fra en af parterne vil efterfølgende blive registreret under det specifikke krav for at sikre et enkelt informationspunkt.

Virksomheden forbeholder sig ret til at ændre Ally.io (herunder indhold, udseende, design, funktionalitet og alle andre aspekter heraf), adgangsprocedurer, værktøjer, dokumentation, formatkrav, kommunikationsprotokoller og tilbudte tjenester til enhver tid og uanset årsag. I tilfælde af at selskabet foretager ændringer i Ally.io, der har en væsentlig og negativ indvirkning på kundens brug af Ally.io eller fjerner eller væsentligt forringer en af Ally.io's kernefunktioner, har kunden ret til at opsige denne aftale med tredive (30) dages forudgående skriftlig varsel. I tilfælde af en sådan opsigelse refunderer selskabet Kunden pro rata-niveauet af forudbetalte abonnementsgebyrer for perioden efter opsigelsen.

### 2. Garantier

2.1. Selskabet garanterer, at (i) det har og vil opretholde tilstrækkelige rettigheder og interesser i Ally.io og dokumentationen til at give de rettigheder og den licens, der gives i henhold til denne aftale til kunden; (ii) Ally.io som minimum har den funktionalitet, der er specificeret i denne aftale og i bestillingsformularen; (iii) Ally.io ikke indeholder og ikke vil indeholde programkode, programmeringsinstruktioner eller sæt instruktioner, der bevidst er konstrueret med henblik på at beskadige, forstyrre, deaktivere eller på anden måde påvirke nogen software negativt.

2.2. Med forbehold af ovenstående licenstillståelses klausul 2.2 er selskabets ansvar i henhold til garantierne i klausul 2 i de generelle vilkår, at straks rette enhver manglende overensstemmelse eller defekt.

2.3 Selskabet giver ingen andre garantier, hverken udtrykkelige eller stiltiende, med hensyn til Ally.io. Selskabet forbeholder sig ret til at opgradere, opdatere og/eller afvikle funktioner i Ally.io, forudsat at ingen funktionalitet i Ally.io vil blive væsentligt forringet i forhold til den funktionalitet, der var tilgængelig på tidspunktet for bestillingen af Ally.io. I tilfælde af opdateringer, der kan have en negativ indvirkning på driften og brugen af Ally.io, forpligter selskabet sig til på forhånd at give kunden rimelig besked herom via brugergrænsefladen. Enhver sikkerhedskopi af Kundens specifikt udviklede programmer og funktionalitet er Kundens ansvar.

### 3. Indemnification

3.1 Selskabet skal forsvare, skadesløsholde og holde kunden skadesløs for alle skader, omkostninger og udgifter (herunder rimelige honorarer til advokater og andre fagfolk), der opstår som følge af ethvert krav, sagsanlæg eller procedure, der er anlagt mod kunden baseret på påstanden om, at brugen af Ally.io eller den

dokumentation, der er leveret af selskabet i henhold til denne aftale, udgør en krænkelse af intellektuelle ejendomsrettigheder eller anvendelser heraf eller en uautoriseret brug af knowhow, forretningshemmeligheder eller andre ejendomsrettigheder; forudsat at selskabet uden unødigt forsinkelse er blevet underrettet skriftligt om et sådant krav, en sådan retssag eller procedure og har fået bemyndigelse, oplysninger og bistand til at bilægge kravet eller kontrollere forsvaret af en retssag eller procedure.

3.2 I tilfælde af at Ally.io eller dokumentationen eller en del heraf i en sådan retssag anses for at udgøre en krænkelse og/eller at den videre brug, salg, distribution eller anden rådighed over den pålægges, skal selskabet straks for egen regning og efter eget valg enten: (a) skaffe kunden ret til at fortsætte brugen af Ally.io eller dokumentationen eller en del heraf, eller (b) give kunden ret til at fortsætte brugen af Ally.io eller dokumentationen, io; (b) ændre Ally.io eller dokumentationen, så den ikke krænker den uden at forringe funktion eller ydeevne; eller (c) annullere aftalen og enhver bestillingsformular og refundere ethvert forudbetalt abonnementsgebyr, der vedrører perioden efter annulleringen.

3.3 Kunden skal forsvare, skadesløsholde og holde selskabet skadesløs for alle skader, omkostninger og udgifter (herunder rimelige honorarer til advokater og andre fagfolk), der opstår som følge af ethvert krav, sagsanlæg eller procedure anlagt mod selskabet af en tredjepart i forbindelse med kundens brug af Ally.io, bortset fra krænkelse af intellektuelle ejendomsrettigheder, der er omfattet af punkt 2.1, forudsat at kunden uden unødigt forsinkelse er blevet underrettet skriftligt om et sådant krav, en sådan retssag eller procedure og har fået bemyndigelse, oplysninger og bistand til at bilægge kravet eller kontrollere forsvaret af en retssag eller procedure.

### 4. Data

4.1 Klienten ejer alle data, der er indlæst i Ally.io af Klienten eller en af dennes forudgodkendte underleverandører.

4.2 Selskabet kan bruge data i forbindelse med Klientens brug af Ally.io til at indsamle oplysninger for at forbedre produkter og tjenester, men vil ikke få adgang til Kundens data.

4.3 Enhver udveksling af data eller anden interaktion mellem tredjepartsdataudbydere og Ally.io, der initieres af Klienten, er udelukkende et kommercielt forhold og ansvar mellem Kunden og den pågældende tredjepartsudbyder.

### 5. Intellectual Property

5.1 Client acknowledges that the Company and its suppliers retain all right, title and interest in and to Ally.io, the Documentation and/or extensions of Ally.io, and ownership of all patent, copyright, trademark, trade secret and other intellectual property rights related thereto, shall be and remain the sole and exclusive property of the Company and its suppliers.

5.2 Client cannot claim any property right to Ally.io, related services, software, and/or the Documentation emanating from third parties. The intellectual property rights which remain the exclusive property of the Company and its suppliers include all copies, updates, or additions, including any new functions that may be developed for the Client. The intellectual property rights on any improvement, design contributions or derivative works conceived or created by either Party in or to Ally.io will also be exclusively owned by the Company or its suppliers.

### 6. Ansvarsbegrænsning

6.1 Hver parts samlede ansvar i henhold til denne aftale er begrænset til værdien af det årlige abonnementsgebyr.

6.2 Ingen af parterne er ansvarlige for indirekte skader eller tab eller følgeskader, såsom tab af indtægter eller fortjeneste, tab af eller korruption af data, tab af kommercielle muligheder, skade på varemærket eller knowhow.

### 7. Fortrolighed

7.1 Begge parter skal overholde ubetinget fortrolighed med hensyn til alle oplysninger, der udveksles mellem parterne som led i samarbejdet i henhold til denne aftale, herunder oplysninger om hver parts forretningsituation og den løbende udvikling af abonnementsafgiften.

7.2 Virksomheden skal behandle data, der indsamles og/eller behandles i forbindelse med samarbejdet, som fortrolige oplysninger, der ikke må kopieres,

reproduceres eller videregives - hverken helt eller delvist - til uvedkommende tredjepart uden Kundens skriftlige samtykke. Virksomheden skal sikre, at de af sine respektive medarbejdere og underleverandører, der måtte have fået adgang til Kundens interne IT-løsninger, er underlagt en tilsvarende tavshedspligt.

7.3 Fortrolige oplysninger, der er blevet stillet til rådighed i overensstemmelse med aftalen, og kopier heraf skal returneres eller destrueres senest 3 (tre) måneder efter aftalens ophør på det tidspunkt, hvor den part, der er indehaver af de pågældende fortrolige oplysninger, fremsætter en skriftlig anmodning herom.

7.4 Hvis en part har pligt til at videregive oplysninger om fortrolige oplysninger om den anden part i en retssag eller til en offentlig myndighed, skal den pågældende part straks underrette den anden part herom. Den part, der er omfattet af en sådan forpligtelse, har efterfølgende ret til at afgive en erklæring og videregive fortrolige oplysninger i det omfang, det kræves i henhold til den relevante lovgivning.

7.5 Det forhold, at parterne har indgået et forretningsmæssigt forhold med hinanden, herunder det overordnede formål med partnerskabet, betragtes ikke som fortrolige oplysninger. I den forbindelse er Selskabet berettiget til at anvende Kundens logo i præsentationer, nævne Kundens navn i præsentationer og vise Kundens logo på Selskabets hjemmeside. Selskabet må kun beskrive detaljerne i samarbejdet, herunder sager, efter forudgående skriftlig godkendelse fra Kunden.

7.6 Nærværende tavshedspligt er fortsat gældende efter aftalens ophør.

7.7 Fortrolighedspligten gælder ikke for oplysninger, der allerede var retmæssigt kendt af parten før den anden parts videregivelse, hvis dette ikke skyldes en overtrædelse af en fortrolighedspligt over for den part, der videregav de fortrolige oplysninger.

## **8. Databeskyttelse**

8.1 Selskabet har ingen som helst adgang til personlige oplysninger om kundens kunder som følge af Allyy.ios design.

## **9. Diverse**

9.1 Denne aftale er den samlede aftale mellem parterne vedrørende brugen af Allyy.io og erstatter alle tidligere eller samtidige aftaler, forhandlinger eller erklæringer, skriftlige eller mundtlige, og erstatter alle tidligere eller samtidige aftaler, forhandlinger eller erklæringer.

9.2. Hvis en af Selskabets leverandører forhøjer priser, der påvirker Allyy.io, kan Selskabet forhøje Abonnementsgebyret tilsvarende med tre (3) måneders varsel til udgangen af en kalendermåned.

9.3 Ingen af parterne er ansvarlige over for den anden part for manglende opfyldelse af forpligtelser i henhold til denne aftale i tilfælde af force majeure, defineret som begivenheder, hændelser eller årsager uden for den leverende parts kontrol og uden nogen form for uagtsomhed fra den leverende parts side. Sådanne begivenheder omfatter, men er ikke begrænset til, krigshandlinger, terrorisme, herunder digitale angreb og hackerangreb, strejker, lockout, optøjer, jordskælv, brand eller eksplosioner.

9.4 Kunden har ikke ret til at overføre rettigheder og forpligtelser i henhold til aftalen til en tredjepart uden forudgående skriftligt samtykke fra selskabet. Overdragelse af aftalen mellem associerede selskaber med mere end 50 % ejerskab er undtaget fra denne bestemmelse.

9.5 I tilfælde af ændring af kontrollen i Selskabet accepterer Kunden, at Selskabets rettigheder og forpligtelser i henhold til denne Aftale kan overdrages til efterfølgeren uden forudgående samtykke fra Kunden.

9.6 Denne aftale er underlagt dansk ret. Enhver tvist i forbindelse med denne aftale er underlagt Københavns domstole som enekompetence.

9.7 Enhver meddelelse i henhold til denne Aftale skal være skriftlig, herunder e-mail med bekræftelse af modtagelse fra den anden part.

## Appendix 2: Tabel, proces og kontaktoplysninger om støtte på de forskellige niveauer

Support i forbindelse med formodede fejl i applikationen og spørgsmål vedrørende standardbrug af applikationens funktioner er inkluderet i abonnementsgebyret.

Konsulentbistand i forbindelse med brugen af applikationen i kundens specifikke kontekst er ikke inkluderet i abonnementsgebyret.

Hvis du vil kontakte selskabet, skal du henvende dig til din repræsentant eller gå til [www.allyy.io](http://www.allyy.io) og bruge kontaktformularen eller chatten.

Tier	Level of support	Process and contact at the Company
<b>Tier 0</b>	Selvhjælp og information hentet af brugeren	Brugerne henter supportoplysninger fra produktmanualen og de tekniske oplysninger og siderne i programmet. <i>Brug eksisterende brugerdokumentation, der er tilgængelig i programmet</i>
<b>Tier 1</b>	Grundlæggende support til at hjælpe med at løse forespørgsler	Support til grundlæggende brugerproblemer, f.eks. løsning af problemer med login og brug, der kræver grundlæggende viden. <i>Send email til <a href="mailto:support@allyy.io">support@allyy.io</a> eller gå til <a href="http://www.allyy.io">www.allyy.io</a> og udfyld kontaktformularen via chatten.</i>
<b>Tier 2</b>	Dybtgående teknisk support	Tier 1-problemer eskaleres internt til erfarne og kyndige teknikere, som vurderer problemerne og leverer løsninger på problemer, der ikke kan håndteres af Tier 1.
<b>Tier 3</b>	Ekspertsupport om produkter og service	Tier 2-problemer eskaleres internt til de mest kyndige produktioningeniører, der er til rådighed til problemløsning eller oprettelse af nye funktioner. Nye rettelser og nye funktioner dokumenteres til brug for Tier 1- og Tier 2-medarbejdere.