**VILKÅR OG BETINGELSER**

*Disclaimer: Dokumentet er oversat med hjælp af software. I tilfælde af uklarheder eller uenigheder om fortolkningen af disse vilkår, er den engelske version gældende.*

1. **DEFINITIONER**

Følgende definitioner har følgende betydning:

| | |
|---|---|
| **Konto** | Kundens konto på platformen. |
| **Aftale** | Bestillingsformularen inklusive vilkårene. |
| **Selskab** | Refererer til den relevante juridiske enhed i Nordhealth-gruppen, der leverer de relevante tjenester eller produkter til kunden, som specificeret i bestillingsformularen eller i abonnementsoplysningerne (f.eks. EasyPractice ApS, Aspit AS eller Nordhealth Therapy Oy), som hver er medlem af Nordhealth-gruppen af virksomheder. |
| **Data** | De data, der løbende leveres til, anmodes om eller behandles under Tjenesterne. |
| **Modifikation (Modificere)** | Enhver ændring, omkonfiguration, justering, rettelse, opdatering, opgradering, forbedring, udvikling, forbedring, modifikation, rettelser, oversættelse, supplement, transformation, opdatering, opgradering, (gen)ny(red) version eller forbedring, eller ethvert nyt værk eller afledt værk(er). |
| **Bestillingsformular** | Ved (online) tilmelding, bestilling og/eller tilmeldingsformular. |
| **Platform** | Virksomhedens websteder og apps, hvor Tjenesterne tilbydes. |
| **Fortrolighedserklæring** | Virksomhedens fortrolighedserklæring. |
| **Produkter** | De relevante produkter, som fra tid til anden stilles til rådighed og/eller tilbydes gennem Tjenesterne og købt, brugt og/eller opnået af Kunden (uanset om det er gennem Bestillingsformularen eller på anden måde), herunder<br>- Physica og Psykbase;<br>- Easypractice, og<br>- Diarium. |
| **Tjenester** | De relevante tjenester, som fra tid til anden ydes af virksomheden, herunder tjenesterne med hensyn til produkterne og tilbuddet samt aktiveringen af de relevante platforme (inklusive apps) relateret til produkterne (herunder enhver kundeservice eller kundesupport). |
| **Vilkår** | Disse Vilkår og Betingelser (herunder fortrolighedserklæringen), som de til enhver tid er ændret eller suppleret. |
| **Kunde** | Den enhed, der har tilmeldt sig ordreformularen og/eller kunden af platformen, platformen og/eller tjenesterne. |

2. **ANVENDELSESVILKÅR OG PRODUKTSPECIFIKKE VILKÅR**

2.1 Vilkår

2.1.1 Betingelserne gælder for det juridiske forhold mellem virksomheden og kunden og for produkterne og tjenesterne, som – fra tid til anden – tilbydes, administreres, vedligeholdes, leveres og/eller stilles til rådighed af virksomheden (herunder brugen af platformen).

2.1.2 Ved at besøge platformen, registrere sig som kunde, åbne en konto, bruge platformen og/eller tjenesterne, indsende en bestillingsformular og/eller bestille eller købe et produkt eller en

tjeneste, så accepterer kunden de vilkår, der vil regulere aftalen (herunder fortrolighedserklæringen).

2.2 Produktspecifikke vilkår

2.2.1 For disse produkter og tjenester forstår og accepterer du som Kunde, at de yderligere vilkår som angivet i paragraf 11 skal gælde.

2.2.2 I tilfælde af en konflikt eller uoverensstemmelse mellem klausulerne nedenfor og paragraf 11, har paragraf 11 forrang og finder anvendelse herfor.

3. **KONTO, PLATFORM OG LICENS**

3.1 Konto og platform

3.1.1 For at bruge platformen, produkterne og tjenesterne skal du som Kunde logge ind på platformen og oprette en konto. Her skal du som Kunde holde og behandle dine loginoplysninger strengt fortroligt og ikke dele dem med tredjeparter samt straks informere virksomheden om ethvert tab af loginoplysninger og/eller uautoriseret adgang til kontoen. Du skal som Kundel straks underrette Virksomheden i tilfælde af et (påstået) datasikkerhedsbrud eller misbrug af login-oplysninger.

3.1.2 Uautoriseret brug eller deling af loginoplysninger er forbudt. Virksomheden er til enhver tid berettiget til (midlertidigt) at suspendere kontoen eller Kunden i tilfælde af brud på disse vilkår eller ulovlig brug af kontoen eller platformen.

3.1.3 Kunden kan til enhver tid slette og/eller annullere sin konto (uden ret til tilbagebetaling af betalte gebyrer).

3.1.4 Kunden er ansvarlig for at sikre, at dennes loginoplysninger til platformen/platformene (inklusive dennes konto) holdes sikre og fortrolige af alle vedkommendes medarbejdere (som skal have adgang til platformen), personale, agenter og repræsentanter samt forhindre uautoriseret brug eller offentliggørelse af kundens konto (inklusive log-in detaljer). Kunden skal uden unødig forsinkelse underrette Virksomheden om enhver uautoriseret brug af Platformen (inklusive Kontoen) og eventuelle sikkerhedsbrud, som Kunden bliver opmærksom på.

3.1.5 Selskabet anvender sædvanlige industristandarder for datasikkerhedspraksis og kontroller for at beskytte fortroligheden af de data, der er lagret af Kunden i tjenesten, og for at forhindre uautoriseret adgang til platformen og kontoen (inklusive tjenestens systemer).

3.2 Licens

3.2.1 Kunden tildeles for aftalens løbetid en begrænset, tilbagekaldelig, ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig, geografisk ubegrænset og ikke-underlicenserbar licens til at få adgang til og bruge den relevante platform (hvis relevant), i hvilken henseende Kunden har købt et produkt (inklusive de relevante funktioner, tjenester, systemer og værktøjer som er tilgængelige) til sine egne interne forretningsformål.

4. **SERVICES, MODIFIKATIONER OG FEJL**

4.1 Tjenester, ændringer og fejl

4.1.1 I henhold til vilkårene i aftalen forpligter virksomheden sig til at bruge kommercielt rimelige bestræbelser på at tilbyde tjenesterne på en god, professionel, håndværksmæssig måde med rimelig dygtighed og omhu i alle væsentlige henseender.

4.1.2 Virksomheden kan – fra tid til anden – levere eller foretage (yderligere) Ændringer af Tjenesterne eller Produkterne (inklusive Platformen) til sine kunder generelt uden yderligere omkostninger, som det skønnes nødvendigt eller passende af Virksomheden, forudsat at sådanne Ændringer ikke skal resultere i fjernelse af kernefunktionaliteten af Platformen, Produkterne eller

Tjenesterne for Kunden. Alle ændringer bliver en del af platformen, produktet og/eller tjenesterne (hvis relevant) og er underlagt denne aftale; dog forudsættes der her, at virksomheden ikke har nogen forpligtelse i henhold til denne aftale eller på anden måde til at foretage sådanne ændringer.

4.1.3 Såfremt afvigelse i Ydelserne skyldes fejl i tredjeparts software og/eller ydelser, som ligger uden for, hvad Selskabet kan kontrollere, er Selskabets forpligtelse til at udbedre afvigelsen begrænset til at indberette fejlen til den pågældende tredjepart og holde Kunden orienteret om status for udbedringsindsatsen. Kunden må ikke påberåbe sig manglende opfyldelse eller andre krav i Aftalen i relation til sådanne fejl i tredjeparts software eller tjenester.

4.1.4 Kundesupport og tjenester kan leveres via e-mail, telefon eller chatbot (hvis tilgængeligt). Kunden anerkender, at automatiske chatbot-svar (hvis nogen) som en del af 1. linje support henvendelseshåndtering kan indeholde fejl eller udeladelser eller kan være vildledende. I overensstemmelse med dette påtager virksomheden sig ingen forpligtelse eller ansvar og udelukker ethvert ansvar, underlagt eller i forbindelse med Aftalen i relation til automatiseret chatbot-kommunikation.

4.1.5 Virksomheden kan til enhver tid opdatere, opgradere, forny eller ændre Produktet og Tjenesten efter eget skøn uden forudgående meddelelse til Kunden, medmindre andet er aftalt. Virksomheden skal bruge kommercielt rimelige bestræbelser på at give Kunden forudgående varsel (inden for et rimeligt tidsrum) i tilfælde af en væsentlig ændring af et Produkt eller en Service, som kan påvirke Kunden væsentligt og negativt, medmindre tidsperioden er af afgørende betydning, eller i tilfælde af at den relevante ændring gælder for alle Selskabets kunder.

4.1.6 Kunden kan anmode om ændringer eller nye funktioner til Tjenesten fra Virksomheden. Efter at have modtaget en anmodning, skal virksomheden efter eget skøn afgøre, om den relevante anmodning er gennemførlig og kan implementeres (herunder tidslinjen, og om den vil påvirke prisen på tjenesten eller kræve yderligere betaling). Der vil ikke blive foretaget ændringer, eller frigivet nye ønskede funktioner, medmindre det er aftalt skriftligt mellem parterne om relevante yderligere (betalings) vilkår og gebyrer, der måtte gælde for sådanne ændringer eller funktioner.

4.2 <u>Brug af tjenesten og platformen</u>

4.2.1 Kunden er ansvarlig for, at dens brug af platformen og tjenesten (inklusive når tjenesten tilbydes til og til gavn for slutbrugere og slutbrugernes brug heraf) (i) er i overensstemmelse med relevante gældende (privatliv og forbruger) love og regler, og (ii) ikke forårsager forstyrrelse eller skade på eller skadeligt påvirker (andre) slutbrugere, virksomheden eller andre tredjeparter.

4.2.2 Kunden må ikke bruge Tjenesten til at sende uopfordrede kommercielle e-mails (spam) eller tekstbeskeder, herunder massebeskeder, pyramidespil, kædebreve eller anden kommunikation, der overtræder gældende love eller regler, og heller ikke indsamle e-mail-adresser eller andre personlige data fra Tjenesten.

4.3 <u>Kundeservice og support</u>

4.3.1 Kundesupportservice skal være tilgængelig på hverdage (undtagen helligdage og lejlighedsvis utilgængelighed på grund af lav bemanding eller ekstraordinære begivenheder) fra 8:00 til 16:00 (Helsinki lokal tid), medmindre andet er aftalt med kunden.

4.3.2 Kunden anerkender, at automatiske chatbot-svar (hvis nogen) som en del af 1. linje supporttjenesten kan indeholde fejl eller mangler eller være vildledende, og Kunden kan ikke udlede nogen rettigheder fra denne kommunikation.

## 5. GEBYRER OG BETALING

5.1 Gebyrer

5.1.1 De gældende priser og gebyrer for de relevante Produkter og Tjenester (som opdateret fra tid til anden) skal betales af Kunden forud for den relevante abonnementsperiode og betales som angivet i Ordreformularen, medmindre andet er aftalt.

5.1.2 Virksomheden kan til enhver tid opdatere eller justere priserne eller gebyrerne efter eget skøn. Kunden skal have en (1) måneds skriftlig (tilstrækkelig e-mail) varsel, før sådanne pris- eller gebyrændringer er gældende for Kunden.

5.1.3 Der kan forekomme yderligere omkostninger, hvis kunden køber yderligere tilføjelser, produkter og/eller tjenester.

5.1.4 Virksomheden kan fra tid til anden køre midlertidige kampagner og tilbyde rabatter på leveringen af vores tjenester og produkter. Sådanne kampagner og rabatter vil være underlagt yderligere vilkår, begrænsninger og betingelser som specificeret i tilbuddet.

5.1.5 Alle særlige tilbud og kampagner er markeret som sådan. Hvis de ikke er mærket som sådan, kan du ikke udlede nogen rettigheder i tilfælde af åbenlyse fejl eller mangler. Åbenlyse fejl og mangler (herunder trykfejl) eller når fejlen tydeligvis er en forsømmelse, og du kunne have vidst dette på forhånd, er ikke bindende.

5.1.6 Selskabet kan opkræve morarenter i henhold til renteloven og for omkostninger såsom betalingspåmindelser, ekspeditionsgebyr i henhold til prislisten, reaktiveringsgebyr for genåbning af en tjeneste, der er lukket på grund af forsinkelse, samt andre rimelige og juridiske inkassoomkostninger, der er afholdt ved inddrivelse af fakturaen. Hvis du som Kunde undlader at betale et beløb, der skal betales i henhold til eller i relation til Aftalen inden forfaldsdatoen, påløber der renter af det ubetalte beløb fra forfaldsdatoen til datoen for den faktiske betaling (såvel efter som før dom) med 10 % pr. dag til dag.

5.1.7 I tilfælde af uenighed med indholdet i en faktura, skal Kunden betale den ubestridte del af fakturaen i overensstemmelse med betalingsbetingelserne.

5.2 Fakturering og betaling

5.2.1 Alle priser er eksklusiv moms (medmindre andet er angivet).

5.2.2 Medmindre andet er angivet eller aftalt, forfalder alle fakturaer på fakturadatoen og skal betales af Virksomheden inden for 14 dage efter fakturadatoen via kreditkort, direkte debitering eller de betalingsmetoder, som er angivet på fakturaen, medmindre andet er aftalt.

5.2.3 Alle priser og gebyrer kan ikke (helt eller delvist) refunderes, reduceres eller overdrages.

5.2.4 Alle fakturaer skal sendes via e-mail eller gøres tilgængelige online på platformen.

5.3 Inkassobureau

5.3.1 Virksomheden kan fra tid til anden udpege og bemyndige et tilknyttet koncernselskab eller tredjepart til at udstede fakturaer og/eller opkræve betalinger (hver et "**Inkassobureau**"). I henhold til denne udnævnelse og bemyndigelse vil fakturaer vedrørende Aftalen blive udstedt af de relevante parter, og alle betalinger skal ske til den angivne konto hos Inkassobureau som angivet på fakturaerne eller som på anden måde instrueret af Virksomheden. Betalinger foretaget i sin helhed til Inkassobureau anses for at være fuld og endelig afregning af betalingsforpligtelserne fra Kunden og Kundens betalingsforpligtelser, Kunden accepterer de relevante gældende vilkår og betingelser (herunder fortrolighedserklæring) for det pågældende Inkassobureau.

5.3.2 Virksomheden kan fra tid til anden bruge betalingsudbydere (såsom Stripe, Inc. eller lignende betalingsudbydere) til sin betalingsbehandlingstjeneste på platformen (hver især en "**Betalingsudbyder**"). Kundens brug af tjenesten fra den relevante betalingsudbyder kan være underlagt en yderligere aftale med en sådan betalingsudbyder (herunder deres relevante vilkår

og betingelser). Ved at bruge og købe vores betalingsbehandlingstjeneste accepterer kunden at være bundet af aftalen med den relevante oplyste betalingsudbyder (herunder deres relevante vilkår og betingelser) (samlet "**Betalingsudbyderaftale**"). Den relevante betalingsudbyderaftale vil blive oplyst til kunden før kundens køb af betalingsbehandlingstjenesten.

6. **VARIGHED, SUSPENSION OG (FØLGER AF) OPSIGELSE**

6.1 Medmindre andet er aftalt, skal kunden tilmelde sig det relevante abonnement som angivet og aftalt i tilmeldingsprocessen og skal automatisk forny for de samme yderligere perioder (hver periode, den relevante "**Abonnementsperiode**" eller "**Faktureringsperiode**"). Kunden er berettiget til at opsige Aftalen til enhver tid og af enhver årsag inden udgangen af den relevante Abonnementsperiode eller faktureringsperiode. Opsigelsen træder i kraft ved udgangen af den relevante Abonnementsperiode eller Faktureringsperiode.

6.2 Hver af Parterne har ret til at opsige Aftalen (helt eller et specifikt modul eller funktionalitet) uanset årsag ved skriftlig varsel (e-mail tilstrækkelig) ved udgangen af en måned med en 3-måneders varsel.

6.3 Hver Part kan skriftligt (email tilstrækkeligt) opsige, suspendere (helt eller delvist) og/eller opsige aftalen med øjeblikkelig virkning i tilfælde af væsentlig misligholdelse fra den anden parts side, som ikke er afhjulpet inden 5 hverdage efter meddelelsen, eller straks i tilfælde af, at den væsentlige misligholdelse ikke kan afhjælpes eller i tilfælde af gentagen væsentlig misligholdelse, eller i tilfælde af betalingsstandsning.

6.4 Virksomheden kan suspendere eller slette Kundens Konto, hvis Kunden ikke har brugt Kontoen i 12 måneder.

6.5 I tilfælde af opsigelse, suspension (medmindre andet er angivet af selskabet) eller opløsning af aftalen, forbliver følgende artikler under alle omstændigheder i kraft: 5, 7, 8, 9.3, 10 og sådanne andre klausuler, der i sagens natur overlever opsigelsen.

7. **IMMATERIEL EJENDOMSRET, DATA OG FORTROLIGHED**

7.1 <u>Intellektuel ejendomsret</u>

7.1.1 Alle intellektuelle ejendomsrettigheder, der tilhører en part før denne aftale, forbliver den pågældende parts ejendom.

7.1.2 Platformen (herunder produkterne og tjenesterne og de tilknyttede, relaterede eller understøttende systemer, funktionaliteter, værktøjer, moduler, applikationer og software samt alle mærkenavne, logoer, indhold , information, billeder, videoer, kode og design) inklusive eventuelle ændringer heraf er underlagt de intellektuelle ejendomsrettigheder tilhørende dets licensgivere, "(eller dets samlede licensgivere, ("**Firmaets ejendomsrettigheder**")). Medmindre andet er aftalt, må virksomhedens ejendomsrettigheder ikke kopieres, ændres eller på anden måde bruges uden skriftlig tilladelse fra virksomheden.

7.1.3 Medmindre andet er aftalt, må Kunden ikke på nogen form eller måde reproducere, modificere, kopiere, offentliggøre, dekonstruere med henblik på egen brug, (reverse) samle, adskille, (de-/reverse-)kompilere, få adgang til at ændre, distribuere, bruge eller gøre tilgængeligt for offentligheden af nogen som helst grund (uanset om det er i trykt eller elektronisk form) virksomhedens kildekode, ejendomsrettigheder eller på anden måde forsøg på at aflede processer og skabe nye produkter af virksomhedens ejendomsrettigheder, og du som Kunde må heller ikke tillade eller lette andres sådanne handlinger. Kunden må ikke forsøge at opnå eller få adgang til kildekoden til vores platform eller produkter (inklusive underliggende software).

7.1.4 I det omfang Kunden ville eje eller besidde nogen intellektuel ejendomsret til platformen, tjenesten og/eller produktet (inklusive eventuelle ændringer, afledte værker eller nye værker heraf), overfører, tildeler og overdrager denne hermed (gratis og fri for hæftelse) alle rettigheder,

intellektuelle ejendomsrettigheder og interesser til virksomheden, medmindre andet er aftalt af parterne. For eventuelle immaterielle rettigheder, som ikke kan overføres af Kunden til Virksomheden, godkender og giver Kunden hermed en uigenkaldelig, ubetinget, ubegrænset, royaltyfri, fuldt indbetalt, evigvarende og geografisk ubegrænset ret og licens til Virksomheden til at bruge og udnytte (alt sammen i bredeste forstand) sådanne immaterielle rettigheder.

7.1.5 I det omfang Kunden giver forslag eller kommentarer eller anmoder om ændringer relateret til Platformen eller andre dele af Tjenesterne eller Produkterne, skal de relevante ændringer, der foretages i denne henseende, betragtes som Virksomhedens intellektuelle Ejendomsrettigheder, og Virksomheden har ret til at beholde og bruge sådanne forslag eller kommentarer i nuværende eller fremtidige software, produkter eller tjenester uden nogen form for hæftelser og uden nogen specifik godkendelse eller yderligere kompensation.

7.2 Data (undtagen personlige data)

7.2.1 Virksomheden indsamler og behandler dataene for at levere tjenesterne (herunder kundeservice og kundesupport) og kan bruge dataene (herunder brugs- og logdata) til maskinlæring, business intelligence, forskning, (data)sikkerhed/brud, benchmarking, undersøgelse af svindel, undersøgelser, analytiske og andre interne formål. Virksomheden kan yderligere bruge (aggregerede og anonymiserede) data til at forbedre Tjenesterne.

7.2.2 Kunden skal eje alle rådata, der leveres eller stilles til rådighed for virksomheden. Virksomheden skal eje alle aggregerede, anonymiserede og/eller beregnede data, som den har behandlet og/eller genereret under eller i henhold til Tjenesterne (inklusive resultaterne og resultatet), herunder alle aggregerede eller statistiske outputdata, som opstår gennem Kundens brug af Tjenesterne.

7.2.3 Virksomheden giver en begrænset, royaltyfri og fuldt indbetalt ret og licens til kunden til at bruge dataene som genereret under eller i henhold til tjenesterne til sine egne formål og interesser. Med undtagelse af brugen i overensstemmelse med ovennævnte rettighed og licens må kunden ikke sælge, tjene penge på, overføre, offentliggøre eller på anden måde videregive dataene til tredjepart uden Selskabets forudgående skriftlige godkendelse.

7.2.4 For fuldt ud at drage fordel af Tjenesterne skal Kunden sikre, at de Data, der leveres eller på anden måde gøres tilgængelige på Platformen eller Tjenesterne, er sande, nøjagtige, fuldstændige, opdaterede og korrekte og straks opdateres, når og hvor det er nødvendigt.

7.2.5 Virksomheden har kun adgang til kundedata i det omfang, det er nødvendigt for at gøre det muligt for virksomheden at opfylde sine forpligtelser i henhold til denne aftale og må kun behandle sådanne data til andre formål med forudgående skriftligt samtykke fra kunden. Virksomheden har under ingen omstændigheder ret til at tilbageholde Kundens data.

7.2.6 Medmindre andet er angivet, skal alle Kunderelaterede data leveret af Kunden (eller dennes slutbrugere) i henhold til Aftalen (inklusive Dataene) betragtes som Kundens Fortrolige Oplysninger og behandles som sådan af Virksomheden, medmindre andet er aftalt.

7.2.7 I tilfælde af tab eller ødelæggelse af Kundens data, vil Virksomheden bistå Kunden ved at gendanne Kundens data fra den sidst tilgængelige backup. Hvis det pågældende tab eller ødelæggelse er forårsaget af omstændigheder, som kunden er ansvarlig for, ydes sådan assistance på tids- og materialebasis i henhold til virksomhedens standard timepriser, for Kundens regning.

7.3 Privatliv og personlige data

7.3.1 I det omfang loven tillader det, accepterer Kunden hermed behandling af personoplysninger om sine medarbejdere og andet personale i overensstemmelse med Fortrolighedserklæring samt

skal informere sit personale og kunder om fortrolighedserklæringen (herunder formålet med behandlingen af deres personoplysninger).

7.3.2 Processen med slutbrugeres personlige data skal være i overensstemmelse med databeskyttelsesaftalen, hvorimod Kunden skal fungere som dataansvarlig, og Virksomheden skal fungere som databehandler, og processen med de relevante slutbrugerdata skal være i overensstemmelse med den vedlagte databehandleraftale som Bilag 1.

7.3.3 Virksomheden har ret til at kontrollere Kundens kreditoplysninger.

7.4 AI og maskinlæring

7.4.1 Virksomheden kan implementere værktøjer til at levere og søge at forbedre og udvikle dennes tjenester, der anvender algoritmer og maskinlæring (herunder værktøjer, der fungerer på forudsigelig basis og værktøjer, der implementerer generative AI-algoritmer til at skabe nyt indhold). Disse værktøjer kan interagere med Kunden (f.eks. gennem chatbots eller lignende teknologi) og analysere brugerpræferencer, brug og data.

7.4.2 Virksomheden er dedikeret til at sikre, at alle aspekter af vores AI-løsninger – fra infrastruktur til personale – lever op til de gældende industristandarder for privatliv, fortrolighed og sikkerhed.

7.4.3 Platformen udnytter AI til at forbedre brugeroplevelsen, såsom optimering af værktøjer og funktionaliteter. Mens disse værktøjer forbedrer brugeroplevelsen, og AI implementeres med tilsyn, fralægger Virksomheden sig ansvar for enhver unøjagtighed i automatiserede output eller fra algoritmiske anbefalinger eller begrænsninger af automatiserede processer.

7.4.4 I det omfang det er påkrævet, anerkender kunden, at alle data, der bruges gennem AI-værktøjet, vil blive overført til og behandlet af virksomheden. Disse data vil blive opbevaret og brugt i overensstemmelse med virksomhedens (privatliv og datasikkerhed) politikker og vilkår (som ændret).

7.4.5 Virksomheden har ingen forpligtelser eller ansvar vedrørende AI-tjenesterne, herunder, men ikke begrænset til: (a) manglende levering af AI-tjenesterne, (b) tilbagetrækning, suspension eller begrænsninger af adgang til AI-tjenesterne eller dataene, (c) forsinkelser i at gøre AI-tjenesterne eller resultaterne tilgængelige, (d) kvaliteten, nøjagtigheden eller pålideligheden af resultater genereret af AI-værktøjet, eller (e) som følge af eventuelle skader eller tab i forbindelse med brugen af AI-værktøjet, eller (f) bruge AI-tjenesterne eller enhver afhængighed af resultaterne produceret af AI-værktøjet.

7.4.6 Hvis Virksomheden med rimelighed mener, at brugen af AI-værktøjet krænker denne aftale, kan Virksomheden: (a) permanent trække adgangen til AI-værktøjet tilbage eller (b) suspendere adgangen, indtil det er overbevist om, at den uautoriserede brug er stoppet og ikke vil fortsætte.

## 8. ANSVARSFRASKRIVELSE, ANSVAR OG ERSTATNING

8.1 Ansvarsfraskrivelse

8.1.1 Medmindre andet udtrykkeligt er angivet i denne Aftale, afgiver ingen af parterne nogen erklæringer eller garantier, udtrykkelige eller underforståede, i forbindelse med emnet for denne Aftale (herunder at platformen, integrationen, softwaren eller tjenesten skal være uafbrudt, fejlfri, fuldstændig sikker, sikret mod brud eller hacks) og fraskriver sig hermed enhver og alle underforståede garantier, herunder alle underforståede garantier for sikkerhed, frie og uden ejendomsretlige fejl. eller egnethed til et bestemt formål med hensyn til et sådant emne.

8.1.2 Hver part anerkender de vanskeligheder, der er forbundet med brugen af (mobil)internet, kommunikation og bredbånd, især varierende hastigheder og overbelastning i (mobil)netværket, forbindelser, (API/XML) integrationer, software, systemer og servere kan forårsage afbrydelser, forsinkelser og vanskeligheder med at få adgang til, browse, navigere eller bruge en platform eller tjeneste. Hver Part fraskriver sig ethvert ansvar i forhold til den anden Part, der er relateret

til ethvert planlagt eller u-planlagt (helt eller delvist) afbrydelse, nedetid, afbrydelse, nedbrud eller utilgængelighed (hvad enten det er til vedligeholdelse, opgraderinger, opdateringer eller andet) af dens tjenester, software, platform, integration (inklusive på grund af fejl, serverproblemer og systemfejl).

8.1.3 Virksomheden tilbyder platformen, produkterne og tjenesterne (inklusive dataene) på en "som den er" og "som tilgængelig"-basis, underlagt vilkårene i denne aftale. Virksomheden påtager sig intet ansvar for de data, der genereres, behandles eller på anden måde gøres tilgængelige på eller gennem platformen. Kunden accepterer, at platformen (inklusive produkter og tjenester) (helt eller delvist) kan være (midlertidigt) utilgængelig på grund af vedligeholdelse, opdatering, opgradering, nedetid, fejlfunktion, udfald, afbrydelse, fejl, force majeure eller ukorrekt funktion (uanset grund).

8.1.4 Parterne anerkender og accepterer, at oppetiden og tilgængeligheden af tjenester, platform, software, integration, widget eller (API) integration af eller med den anden part kan blive negativt påvirket af følgende faktorer og elementer:

- planlagt vedligeholdelse og reparationer (med kommercielt rimelige bestræbelser på at holde den planlagte vedligeholdelse på et minimum og i det mindste til åbningstider, medmindre tid er af afgørende betydning);
- akutte reparationer og (hurtige) rettelser (som kan afsluttes til enhver tid);
- netværks- eller internetudbyderproblemer: enhver nedetid forårsaget af problemer med tredjepartstjenester og tredjepartssoftware, såsom strømsvigt, elektricitet eller internetafbrydelser, DNS-problemer eller serviceudbyderproblemer (herunder fejl og nedbrud på grund af serveroppetid (AWS));
- force majeure hændelser: alle uforudsete eller ukontrollerbare hændelser såsom naturkatastrofer, strømsvigt eller andre omstændigheder, der med rimelighed ligger uden for eller uden for Onrampers direkte indflydelse eller kontrol;
- enhver utilgængelighed, fejl, defekt, mangel, skade, nedetid eller udfald af (eller til) en parts tjenester forårsaget af den anden part og/eller en tredjepart, som en part ikke er ansvarlig for (herunder enhver forsømmelighed, handling eller undladelse fra nogen af disse parter eller personer, som disse parter er ansvarlige for), og
- mindre afbrydelser: alle korte, periodiske afbrydelser, der ikke væsentligt påvirker den samlede tilgængelighed af en parts tjenester, platform eller underliggende system, software eller integration.

8.1.5 Virksomheden skal gøre en kommercielt rimelig indsats for at underrette kunden på forhånd om planlagt nedetid eller vedligeholdelse.

8.2 <u>Ansvar</u>

8.2.1 Virksomheden er kun ansvarlig over for Kunden i tilfælde af en henførbar mangel i opfyldelsen af sine forpligtelser i henhold til disse Vilkår.

8.2.2 Medmindre andet er angivet, skal Virksomhedens samlede ansvar (uanset om det er i kontrakt, for erstatningsansvar eller på anden måde) for alle krav, ansvar, tab og skader i henhold til eller i henhold til disse vilkår (eller på anden måde) ikke overstige det mindste af 3 måneders betalte gebyrer eller EUR 1000 pr. begivenhed eller serie af relaterede begivenheder. De undtagelser og begrænsninger, der henvises til i denne paragraf, gælder ikke for skader forårsaget af virksomhedens bedrageri eller forsæt.

8.2.3 Ingen af parterne er berettiget til at rejse krav mod den anden part, efter at der er forløbet 12 måneder efter, at sagsgrunden opstod, eller, hvis parten senere fik kendskab til eller med rimelighed burde have været bekendt med sagsgrunden.

8.2.4 Medmindre det er udtrykkeligt krævet ved lov, vil nogen af parterne under ingen omstændigheder være ansvarlige for indirekte, særlige, strafbare, eksemplariske, følgeskader eller tilfældige skader, såsom, men ikke begrænset til, tab af indtægter, fortjeneste, data, forretning, goodwill, krav eller forventede besparelser og skader på omdømme, uanset hvad de er forårsaget af (selvom hvis de bliver informeret om muligheden for sådanne skader). Alle skader er strengt begrænset til direkte skader, der faktisk er betalt, lidt eller pådraget, med forbehold af denne paragraf 8.2.

8.2.5 Kunden må ikke indgive eller indlede krav mod nogen individuel medarbejder, embedsmand eller direktør i virksomheden (inklusive dets tilknyttede koncernselskaber) med hensyn til eller i forbindelse med udførelsen i henhold til aftalen (herunder enhver misligholdelse, uagtsomhed eller udeladelse).

8.3 Skadesløsholdelse

8.3.1 Kunden skal holde virksomheden og dens tilknyttede koncernselskaber og deres respektive embedsmænd, medarbejdere og agenter skadesløs for ethvert krav, ansvar, tab og skader, der opstår fra eller er forbundet med ethvert tredjepartskrav relateret til: (a) kundens brug af tjenesterne i strid med denne aftale; eller (b) de data, som kunden har leveret, undtagen i det omfang, kravet skyldes virksomhedens bedrageri, uagtsomhed eller brud på denne aftale.

8.4 Virksomhedsgarantier og retsmidler for intellektuel ejendom

8.4.1 Virksomheden garanterer, at leveringen af Tjenesterne, så vidt Virksomheden er bekendt med det, ikke vil krænke nogen tredjeparts ophavsret eller lignende intellektuelle ejendomsrettigheder.

8.4.2 I tilfælde af brud på garantien i paragraf 8.4.1, skal Virksomhedens eneste og eksklusive forpligtelse, og Kundens eneste og eksklusive afhjælpning, være for virksomheden for egen regning og mulighed for at: (a) sikre kunden retten til fortsat at bruge tjenesterne; (b) erstatte eller ændre Tjenesterne for at gøre dem ikke-modstridende denne Aftales indhold; eller (c) opsige Aftalen og yde en forholdsmæssig refusion af eventuelle forudbetalte, ubrugte gebyrer for den krænkende del af Tjenesterne.

## 9. DIVERSE

9.1 Ændringsvilkår og meddelelser

9.1.1 Virksomheden kan til enhver tid ændre disse vilkår og betingelser med overholdelse af en frist på 15 dage efter meddelelse om ændringen på Platformen eller ved elektronisk meddelelse. Ændringer af mindre betydning eller som følge af ændringer i gældende love/regulativer kan til enhver tid foretages. Såfremt Kunden ikke ønsker at acceptere en ændring eller tilføjelse, kan Kunden - inden for 15 dages fristen - opsige aftalen med overholdelse af et varsel på højst 30 dage.

9.1.2 Alle meddelelser skal være skriftlige (e-mail tilstrækkelig til den relevante udpegede e-mailadresse) og på dansk eller engelsk.

9.2 Ugyldige vilkår

9.2.1 Hvis en bestemmelse i disse vilkår er, eller på et hvilket som helst tidspunkt bliver, uhåndhævelig, ulovlig eller viser sig at være ugyldig, vil dette ikke påvirke gyldigheden af de andre bestemmelser. Den ugyldige eller ophævede bestemmelse vil blive erstattet af en gyldig bestemmelse, der er så tæt som muligt på samme betydning som den gamle bestemmelse.

9.3 Fortrolighed

9.3.1 Hver part forpligter sig til at holde og sørge for, at deres respektive tilknyttede selskaber, medarbejdere og andre parter, der handler på dens vegne, fortrolige oplysninger af fortrolig karakter vedrørende en anden part og dennes produkter og tjenester, som de får kendskab til i forbindelse med aftalen, herunder men ikke begrænset til information om den anden parts administrative, finansielle eller tekniske forhold, samt om parternes driftsmæssige og forretningsmæssige forhold (herunder parternes drifts- og forretningsoplysninger, "Fortrolige **oplysninger**").

9.3.2 Tavshedspligten gælder ikke for:

(en) oplysninger, der er eller bliver offentligt kendte af andre årsager end en parts brud på sin forpligtelse til at holde sådanne oplysninger fortrolige i henhold til aftalen;

(b) oplysninger, der allerede var i den modtagende parts besiddelse, eller

(c) oplysninger udviklet af en part uafhængigt af aftalen.

9.3.3 En part kan videregive Fortrolige oplysninger i det omfang, det er foreskrevet ved lov eller regler, i henhold til en ordre udstedt af kompetent myndighed eller i det omfang, det er strengt nødvendigt for, at en part kan udøve sine rettigheder eller opfylde sine forpligtelser i henhold til denne aftale eller til fremme af denne aftale. Virksomheden kan dele oplysninger om kunden og kundens forretning med tredjeparter, når det er nødvendigt for at levere tjenesterne til kunden.

9.3.4 I tilfælde af at en part modtager en gyldigt udstedt administrativ eller retlig proces, der anmoder om fortrolige oplysninger fra den anden part, skal den omgående give den anden part besked om en sådan modtagelse. Den part, der modtager processen, skal derefter være berettiget til at overholde en sådan proces eller enhver anden proces i det omfang, loven tillader det.

9.3.5 Den anden parts fortrolige oplysninger må kun bruges til det formål, hvortil de fortrolige oplysninger er modtaget, og kun i det omfang, det er nødvendigt for at opnå dette formål.

9.3.6 Ved opsigelse af denne aftale uanset årsag, skal hver part omgående returnere alle dokumenter og andre genstande, der indeholder den anden parts fortrolige oplysninger, uanset hvilket medie de fortrolige oplysninger er gemt på. Alle fortrolige oplysninger, der opbevares elektronisk, skal slettes, og en part skal på den anden parts anmodning skriftligt bekræfte den fulde og fuldstændige sletning.

9.3.7 Parterne skal tage de nødvendige forholdsregler for at forhindre tredjemand i at få adgang til fortrolige oplysninger. I det omfang en Part har behov for at give underleverandører eller andre tredjeparters adgang til Fortrolig Information, skal den pågældende Part pålægge den respektive tredjepart en fortrolighedsforpligtelse, som er mindst lige så streng som den fortrolighedsforpligtelse, som Parten er underlagt i henhold til denne Aftale. Hvis en part er usikker på, om den skal give tredjemand adgang til fortrolige oplysninger, skal parten først drøfte sagen med den anden part.

9.4 Opgave og underleverandører

9.4.1 Virksomheden kan fra tid til anden overdrage og overføre alle rettigheder, ejendomsret og interesse i og til de tilgodehavender, der hidrører fra Aftalen, til dets tilknyttede koncernselskaber, og Kunden accepterer hermed enhver sådan overdragelse og overdragelse.

9.4.2 Virksomheden kan outsource, bruge, engagere og ansætte underleverandører, tilknyttede koncernselskaber eller andre tredjepartsleverandører til brug for opfyldelsen af virksomhedens forpligtelser eller udførelsen af dets forpligtelser i henhold til aftalen og med det formål at levere tekniske eller infrastrukturrelaterede tjenester (såsom hosting, opbevaring, datasikkerhed, betaling, vedligeholdelse eller supporttjenester, f.eks. overholde ISO/IEC 27017 (eller lignende

standarder og certifikater), eller som er angivet i oversigten, som fra tid til anden stilles til rådighed af virksomheden efter første anmodning fra kunden.

9.5 Ingen dispensation

9.5.1 Hvis en Part undlader eller på anden måde forsømmer at håndhæve en bestemmelse i Aftalen, skal dette ikke anses for at være eller fortolkes som et afkald på Partens rettigheder i henhold til den pågældende bestemmelse, hvilket berører denne parts ret til at foretage efterfølgende handlinger eller påvirke gyldigheden af nogen del af Aftalen.

9.5 Force majeure

9.5.1 Hvis der skulle opstå en ekstraordinær situation uden for parternes kontrol, som umuliggør opfyldelsen af forpligtelserne i henhold til disse vilkår og betingelser, og som i henhold til gældende lovgivning skal klassificeres som force majeure (hver en "**Force Majeure**" situation), skal den anden Part underrettes om dette hurtigst muligt. Den berørte Parts forpligtelser suspenderes, så længe Force Majeure-situationen gør sig gældende. Den anden Parts tilsvarende forpligtelser suspenderes i samme periode. Ovennævnte gælder ikke med hensyn til eventuelle betalingsforpligtelser i henhold til paragraf 5).

9.5.2 I Force Majeure-situationer kan den anden Part kun opsige Abonnementerne med samtykke fra den berørte Part, eller med 15 kalenderdages varsel, hvis Force Majeure-situationen varer i mere end 90 kalenderdage.

## 10. GÆLDENDE LOV OG KOMPETENT DOMSTOL

10.1 Medmindre andet er angivet, er Aftalen udelukkende underlagt lovene i den jurisdiktion, hvor Virksomheden er etableret.

10.2 Medmindre andet er angivet, vil alle tvister eller konflikter, der opstår i vores eller relateret til aftalen, udelukkende blive forelagt den kompetente domstol i den jurisdiktion, hvor virksomheden er etableret.

10.3 Parterne er enige om og anerkender, at uanset denne paragraf 10, skal intet i denne aftale forhindre eller begrænse virksomheden i at anlægge eller indlede nogen handling eller procedure eller søge foreløbige påbud eller (specifik) opfyldelse for eller i nogen kompetente domstole, hvor Kunden er etableret eller registreret i henhold til lovene i den relevante jurisdiktion, hvor Kunden er etableret eller deres ret til dette retsgrundlag, eller som er registreret i denne ret til dette formål.

## 11. PRODUKT- OG SERVICESPECIFIKKE VILKÅR

### 11.1 **EasyPractice produkt og service**

11.1.1 Kommercielle vilkår

Kunden skal betale til Virksomheden et abonnementsgebyr, som det fremgår af Kunden ved køb. Kundens betaling skal foretages med kreditkort gennem virksomhedens betalingsgateway. Hvis Kunden har valgt et månedligt abonnement, opkræves Kunden automatisk forud på månedsbasis. Der kan forekomme yderligere gebyrer.

### 11.2 **Diarium produkt og service**

11.2.1 Diariumstjeneste

Diarium-tjenesten henviser til udleje af brugsretten til en applikation, der er placeret på virksomhedens server, til Kunden via et datanetværk til Kundens eget interne brug i forbindelse med dennes forretningsdrift i aftalens varighed.

Virksomheden er ikke ansvarlig for nogen forsinkelse i leveringen og tilgængeliggørelsen af Diarium-tjenesten, som er forårsaget af eller kan henføres til kunden eller en tredjepart, som Virksomheden ikke er ansvarlig for.

11.2.2 Fakturering

Fakturering påbegyndes fra modtagelsen af den relevante Diariumservice.
Vedligeholdelsesgebyrer faktureres normalt 3 måneder forud i januar, april, juli og oktober, medmindre andet er aftalt. De første vedligeholdelsesgebyrer faktureres i forbindelse med levering af systemet.
Kunden er forpligtet til at betale gebyrerne baseret på Aftalen fra det tidspunkt, hvor Tjenesten er tilgængelig for Kunden.

11.2.3 Forpligtelser Selskab

Virksomheden er ansvarlig for alle opgaver i forbindelse med implementering og styring af Diarium-tjenesten, såsom dataupload, systemovervågning, brugersupport, sikkerhedskopier og gendannelse af kopier om nødvendigt, ændringsstyring, software- og hardwareopdateringer og træning.
Virksomheden skal sikre backup af Kundens data, der er lagret i systemet, på en sådan måde, at de data, der er lagret i systemet, altid kan gendannes til en situation mindst 24 timer før. Derudover opbevares daglige backups separat fra Diarium-tjenestens aktive datalager.
I tilfælde af en defekt i Tjenesten skal Virksomheden bruge kommercielt rimelige bestræbelser på at rette manglen eller forny den defekte ydeevne uden at pådrage sig omkostninger for Kunden. Virksomheden har ret til at nægte berigtigelse, hvis rettelsen ikke kan ske uden urimelige omkostninger eller urimelig ulempe. Der er en 'mangel' ved Tjenesten, hvis den afviger væsentligt fra tjenestebeskrivelsen, og afvigelsen påvirker brugen af Tjenesten, og manglen ikke skyldes uheld, misbrug eller ændringer i strid med Aftalen.

11.2.4 Kundens rettigheder

Kunden har kun ret til at gemme, udskrive, vise eller give sine brugere adgang til indholdet af Tjenesten i forbindelse med brugen af Diarium Tjenesten.

11.2.5 Tredjeparts data

Med hensyn til enhver slutbruger- eller tredjepartsdata, der er lagret, behandlet eller på anden måde gjort tilgængelig på eller gennem platformen eller gennem tjenesten, ratificerer og garanterer Kunden, at: (i) Kunden har tilladelse til at dele dem med og stille dem til rådighed for virksomheden, (ii) Kunden ejer (eller har tilladelse til at bruge) eventuelle intellektuelle ejendomsrettigheder, som den indeholder, (iii) Kunden har tilladelse til og ret til at gemme, bruge og behandle det på Platformen til fremme af og i overensstemmelse med Aftalen, og (iv) den krænker ikke andre personers privatlivsrettigheder eller nogen tredjeparts intellektuelle ejendomsrettigheder. Kunden påtager sig det fulde ansvar for ethvert juridisk krav mod virksomheden relateret til det og skal holde Kunden fuldt ud skadesløs for sådanne krav.

11.3 **Physica og Psykbase Produkt og Service**

11.3.1 Fakturering og betaling

Fakturering sker på måneds- eller årsbasis (som aftalt). Betalinger skal forfalde og betales fra fakturadatoen og betales i overensstemmelse med betingelserne i fakturaen (men under alle omstændigheder inden for 14 hverdage).