

# Vilkår og betingelser for brug af Glasshouse, Glasshouse Data Management System og relaterede ydelser

Opdateret: 08.05.2019

*English version of these terms and conditions for using*

*Glasshouse, Glasshouse Data Management System and related services is available on request.*

## 1. Definitioner og aftalegrundlag

### 1.1 Definitioner.

- "Virksomheden" henviser til 3dbyggeri danmark ApS, CVR-nummer 30281543
- "Kunden" henviser til den juridiske enhed som direkte eller via en Bruger indgår en Aftale med Virksomheden
- "Bruger(en)" henviser til den enkelte person eller gruppe af personer, der er oprettet med individuel brugerkonto og benytter Softwaren på vegne af en Kunde
- "Parterne" henviser til Virksomheden samt Kunden og/eller Brugeren
- "Software(n)" henviser til webapplikationen Glasshouse, Glasshouse Data Management System og/eller relateret software stillet til rådighed og/eller udviklet af Virksomheden, samt tilhørende og nødvendig infrastruktur (herunder Virksomhedens servere)
- "Abonnement(et)" henviser til Kundens og Brugers brugsret til Softwaren i den periode en betalingspålagt brugsret er forudbetalt. Ligeledes henviser "Abonnement(et)" til en ikke-betalt brugsret til Softwaren i den periode, hvor brugsretten er aktiv.
- "Supportydelse(r/n/rne)" henviser til Virksomhedens support- og konsulent ydelser relateret til Softwaren, eksempelvis oplæring, opsætning samt behandling af data i Softwaren på vegne af Kunden og/eller Brugeren
- "Ydelser(ne)" henviser til Softwaren og Supportydelser samlet eller hver for sig

- "Aftalegrundlaget" henviser til nærværende vilkår og betingelser samt øvrige betingelser kommunikeret skriftligt af Virksomheden
- "Aftale(n)" henviser til af begge Parter accepterede leverancer af Ydelser i overensstemmelse med Aftalegrundlaget

1.2 **Anvendelse.** Aftalegrundlaget gælder for alle Aftaler om Virksomhedens salg og levering af Ydelser til enhver Kunde og Bruger.

1.3 **Ændringer og tillæg.** Virksomheden kan til enhver tid ændre og opdatere Aftalegrundlaget. Kunden informeres om ændringer og opdateringer på email. Aftalegrundlaget kan kun fraviges efter skriftlig aftale mellem Parterne.

1.4 **Begrænsning.** Kundens indkøbsbetingelser trykt på ordrer eller på anden måde meddelt til Virksomheden udgør ikke en del af Aftalegrundlaget medmindre Virksomheden på forhånd skriftligt har accepteret Kundens indkøbsbetingelser.

## 2. Virksomhedens ydelser

2.1 **Software.** Ved Kundens accept af Aftalegrundlaget gives mod forudbetaling (hvis brugsretten er betalingspålagt) adgang til at Softwaren på abonnementsbasis (SaaS, Software as a Service). Softwaren kræver adgang til internettet og kan ikke afvikles lokalt. Softwaren er et standardprogram, der udbydes som det er og forefindes.

2.2 Support- og konsulentydelse. Ved Kundens accept af Aftalegrundlaget yder Virksomheden mod betaling Supportydelse. Kunden skal for egen regning give Virksomheden adgang til nødvendigt personale og oplysninger.

2.3 Lovgivning og standarder. Virksomheden er ikke ansvarlig for, at Ydelserne opfylder specifik lovgivning eller standarder, eller kan anvendes til konkrete formål, medmindre Parterne har aftalt andet skriftligt.

### 3. Abonnement: Indgåelse og ophør

3.1 Indgåelse. Abonnementet træder i kraft ved Kundens accept af Aftalegrundlaget og forudbetaling af Abonnement (hvis brugsretten er betalingspålagt).

3.2 Ophør. Abonnementet forlænges automatisk indtil det ophører ved Kundens eller Virksomhedens opsigelse til udløb af forudbetalt periode med minimum 1 måneds varsel. Er brugsretten ikke betalingspålagt, kan Kunden eller Virksomheden opsigelse Abonnementet med 1 måneds varsel.

3.3 Misligholdelse. Parterne kan ved den anden parts misligholdelse ophæve Abonnementet med forkortet varsel jf. pkt. 15.

3.4 Variable vilkår. Øvrige variable vilkår for Abonnementet fremgår af Virksomhedens skriftlige kommunikation som fremsendes ved Abonnementets indgåelse.

### 4. Brugsret ved Abonnement

4.1 Brugsret. Kundens brugsret til Softwaren er ikke-eksklusiv, uoverdragelig, gælder så længe Abonnementet er i kraft, samt gælder alene behandling af Kundens egne data inden for Kundens egen virksomhed.

4.2 Brugerkonti. Alle brugerkonti er personlige og skal oprettes med individuelle brugernavne og kodeord. Den samme person kan kun oprette én brugerprofil. Forsøger flere Brugere at benytte den samme brugerkonto anses det som misligholdelse af Kundens forpligtigelser.

### 5. Vilkår for Supportydelse

5.1 Vilkår. Virksomheden er berettiget til at opkræve betaling for enhver Supportydelse, der indebærer personlig kontakt, i overensstemmelse med til enhver tid gældende priser. Supportydelse på medgået tid afregnes per påbegyndte kvarter. Forud-produceret hjælpemateriale stillet til rådighed af Virksomheden på hjælpesider kan benyttes uden særskilt betaling.

### 6. Pris og betaling

6.1 Pris. Prisen for Ydelserne følger Virksomhedens gældende prislister på det tidspunkt, hvor Virksomheden bekræfter Kundens eller Brugerens ordre, medmindre Parterne har aftalt andet skriftligt. Alle priser er eksklusive moms og i danske kroner.

6.2 Transport. Transportomkostninger og -tid til Kundens adresse er ikke inkluderet i listepreiser. Virksomheden kan opkræve udgifter til transport og transporttid dækket i tillæg til listepreiser jf. udlæg og/eller Skats gældende takster.

6.3 Prisregulering. Virksomheden kan med et skriftligt varsel på 3 måneder regulere priser på allerede indgåede Aftaler. Virksomheden kan uden varsel ændre priser på endnu ikke-indgåede Aftaler.

6.4 Betaling, Abonnement. Ved indgåelse af Abonnement fremsendes betalingsbekræftelse eller faktura til Kunden, hvis brugsretten er betalingspålagt. Hvis fakturaen ikke betales rettidigt lukkes Abonnementet jf. pkt. 15.1. Betalingsfristen er 8 dage fra fakturadato.

6.5 Betaling, Supportydelse. Support- og konsulentydelse faktureres til forudbetaling, eller løbende. Betalingsfristen er 8 dage fra fakturadato.

6.6 Rente. Hvis kunden undlader at betale rettidigt af årsager, som Virksomheden er uden ansvar for, har Virksomheden ret til at beregne rente af det forfaldne beløb på 1 % pr. påbegyndte måned fra forfaldstid og til betaling sker.

6.7 Manglende betaling. Hvis kunden undlader at betale anses det som misligholdelse jf. pkt. 15.1.

## 7. Kundens forpligtigelser

- 7.1 **Brugere.** Kunden er ansvarlig for, at alle der benytter Softwaren har en personlig brugerprofil, er bekendt med vilkår og betingelser for brug af Ydelserne, samt at de har sat sig ind i hvordan Softwaren bruges.
- 7.2 **Orientering.** Kunden og Brugeren er til enhver tid forpligtiget og ansvarlig for at holde sig orienteret og opdateret om Virksomhedens anvisninger og vejledninger i forbindelse med Softwaren, herunder teknisk vedligehold og opdatering som kan gøre Softwaren utilgængelig i en periode. Virksomheden informerer via email, administrationsmodulet og/eller på [www.glasshousebim.com](http://www.glasshousebim.com).
- 7.3 **Reklamation.** Hvis Kunden vil påberåbe sig en mangel, skal Kunden straks efter manglen er eller burde være konstateret skriftligt meddele Virksomheden dette på [hello@glasshousebim.com](mailto:hello@glasshousebim.com) med "FEJL" angivet i emnefeltet. Såfremt Kunden ikke reklamerer som anført, kan Kunden ikke senere gøre manglen gældende. Kunden opfordres til at orientere sig om annoncerede statusmeddelelser inden der reklameres til Virksomheden.
- 7.4 **Disponeringsberettigelse.** Enhver Bruger som forpligtiger sit firma økonomisk over for Virksomheden bekræfter ved denne handling at være berettiget til sådanne disponeringer. Kunden kan ikke med henvisning til det modsatte opsiges leveringen af Ydelse(ne) med forkortet varsel.

## 8. Virksomhedens forpligtigelser

- 8.1 **Oppetid.** Virksomheden er forpligtiget til at opretholde drift af systemet i Aftalens løbetid med en opetid for Softwaren på minimum 98% målt over 90 sammenhængende dage. Planlagte og offentliggjorte service-, vedligeholdelses- og/eller opdateringsvinduer tæller ikke med i opetidsforpligtigelsen. Såfremt der præsteres en lavere opetid end her angivet, vil Kunden blive kompenseret for tabt tid opgjort i påbegyndte dage i form af forlængelse af Abonnementet (gælder kun betalingspålagte Abonnementer). Virksomheden er ikke forpligtiget til at yde Kunden anden kompensation på baggrund af opetidsforpligtigelsen. Opetidsforpligtigelsen gælder ikke ved utilgængelighed forårsaget af Kundens og/eller Brugers handlinger.

- 8.2 **Svartider.** Virksomheden kan ikke garantere bestemte svartider på Softwaren, da disse er afhængige af den aktuelle belastning på Softwaren og internettet generelt.
- 8.3 **Fejl, driftsforstyrrelser og nedbrud.** Virksomheden er forpligtiget til inden for 6 timer efter modtagelse af Kundens reklamation, dog inden for normal arbejdstid (kl. 9-16), at påbegynde afhjælpning af fejl, driftsforstyrrelser og/eller nedbrud som Kunden har reklameret i overensstemmelse med punkt 7.3.
- 8.4 **Overvågning.** Virksomheden overvåger Softwaren 24 timer i døgnet 365 dage om året, og skal hurtigst muligt oplyse om konstaterede uventede fejl, driftsforstyrrelser og/eller nedbrud via email, administrationsmodulet og/eller på [www.glasshousebim.com](http://www.glasshousebim.com).
- 8.5 **Overdragelse.** Virksomheden er berettiget til at overdrage samtlige rettigheder og pligter i henhold til Aftalegrundlaget til tredjepart.

## 9. Vedligeholdelse og funktionalitet

- 9.1 **Orientering.** Virksomheden foretager løbende forebyggende vedligeholdelse, fejlrettelse og opdatering af Softwaren, og informerer herom via email, administrationsmodulet og/eller på [www.glasshousebim.com](http://www.glasshousebim.com), hvis den forventede nedetid er over 6 sammenhængende timer.
- 9.2 **Ændring af funktionalitet.** Hvis Virksomheden væsentligt fjerner og/eller indskrænker en betalingslagt funktionalitet i Softwaren kan det kun ske med 3 måneders varsel, medmindre tekniske og/eller sikkerhedsmæssige årsager nødvendiggør øjeblikkeligt varsel. Ikke-betalingspålagte funktioner i Softwaren kan fjernes og/eller indskrænkes uden varsel. Virksomheden er ikke forpligtiget til at regulere priser på baggrund af indskrænket funktionalitet, eller at kompensere forudbetalte Abonnementer.
- 9.3 **Kundens modsigelse.** Kunden kan ikke modsætte sig Virksomhedens vedligeholdelse og opdateringer af nogen art, og kan ikke med henvisning til Virksomhedens vedligeholdelse

og opdateringer, uanset følger virkninger, opsiges Abonnementet med forkortet varsel.

- 9.4 Konfigurationsændringer. Kunden er indforstået med egenhændigt at afholde enhver udgift til konfigurationsændringer af eget hardware og software, samt eventuelle nødvendige Supportydelser, som følge af Virksomhedens løbende vedligeholdelse og opdateringer af Softwaren. Er Kunden ikke indstillet på dette bortfalder Virksomhedens forpligtigelser i enhver henseende.
- 9.5 Udvikling og vedligehold der skyldes Kundens forhold. Virksomheden er berettiget til at fakturere Kunden for udvikling og/eller vedligehold af Softwaren, som skyldes Kundens ønsker eller forhold. Årsagen til behovet for udvikling og/eller vedligehold kan i nogle tilfælde først identificeres efter igangsættelse af udviklingen og/eller vedligeholdelsen. Med forbehold herfor igangsætter Virksomheden ikke betalingspålagt udvikling og/eller vedligehold uden Kundens forudgående samtykke.

## 10. Datahåndtering og sikkerhed

- 10.1 Datahåndtering. Virksomheden kan ikke garantere mod og stilles til ansvar for hacker-angreb o.lign. der forårsager fejl, driftsforstyrrelser, nedbrud og/eller datatab.
- 10.2 Genetablering. Virksomheden forestår reetablering af data og afholder alle omkostninger, dog uden nogen form for erstatningsansvar over for Kunden, i relation til datatab og/eller databeskadigelse. Alternativt kan Virksomheden vælge at påtage sig ansvar som opgøres jf. pkt. 12. Hvis nedbruddet og/eller beskadigelsen skyldes Kundens og/eller Brugerens handling, er Virksomheden berettiget til at fakturere Kunden for reetablering af data. Hvis det ikke er muligt at genetablere data, må Kunden i værste fald benytte seneste backup.
- 10.3 Kopiering af data. Kunden bevarer ejendomsretten til egne data, og afholder egenhændigt omkostninger forbundet med kopiering af egne data til egen server, løbende og ved Abonnementets ophør.

- 10.4 Sikkerhedsforskrifter. Kunden skal til enhver tid overholde gældende sikkerhedsforskrifter, samt udvise generel sund fornuft, i relation til brug af Ydelserne.
- 10.5 Analyse af data. Virksomheden har så længe de opbevares i Softwaren ret til at analysere data og brugen heraf med henblik på optimering, fejlsøgning og statistik. Virksomheden er berettiget til at bruge analyseresultater kommercielt, herunder over for Kunden, Brugeren og tredjepart.

## 11. Databehandleraftale og persondata

- 11.1 Databehandleraftale. Databehandleren (Virksomheden) handler alene efter instruks fra den dataansvarlige (Kunden og Brugeren) og træffer fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at personoplysninger 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.
- 11.2 Tilsyn af sikkerhedsforanstaltninger. 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.
- 11.3 Påkrav. Kundens indgåelse af databehandleraftalen er påkrævet af Persondataloven. Parterne kan derfor omgående ophæve Aftalen, hvis Kunden modsætter sig at indgå databehandleraftalen med Virksomheden eller en af Virksomheden udpeget driftsleverandør (tredjepart).

## 12. Ansvar

- 12.1 Ansvar. Hver Part er ansvarlig for egne handlinger og undladelser efter gældende ret med de begrænsninger, der følger af Aftalegrundlaget.
- 12.2 Ansvarsbegrænsning. Uanset eventuelle modstående vilkår i Aftalegrundlaget og graden af udvist uagtsomhed kan Virksomhedens ansvar over for Kunden som følge af brugen af

Ydelserne ikke per kalenderår samlet overstige 100 % af Virksomhedens samlede Abonnement-salg (eksklusive salg af Supportydelser) til Kunden i det umiddelbart foregående kalenderår. Virksomhedens ansvar gælder ikke for gratis brugsret til Softwaren. Ansvarsbegrænsningen gælder for ethvert produktansvar samt for tab som følge af fejl, mangler, uregelmæssigheder og/eller nedbrud i Virksomhedens Ydelser.

- 12.3 Indirekte tab. Uanset eventuelle modstående vilkår i Aftalegrundlaget og graden af udvist uagtsomhed er Virksomheden ikke ansvarlig over for Kundens eller tredjeparts indirekte tab af nogen art, herunder tab af produktion, salg, fortjeneste, tid eller goodwill, samt projekteringsfejl opstået i forbindelse med brugen af Ydelserne.
- 12.4 Ansvar for data. Virksomheden er ikke ansvarlig for korrektheden af data og materiale stillet til rådighed af Virksomheden i Softwaren. Virksomheden kan således ikke holdes ansvarlig jf. pkt. 12.1-12.3 med henvisning til korrektheden af disse data og materiale. Kunden er ansvarlig for, at data og materiale lagt i Softwaren af Kunden eller Brugeren er korrekt og opdateret.
- 12.5 Ophør af ansvar. Virksomhedens erstatningspligt ophører samtidigt med Aftalens ophør.
- 12.6 Force majeure. Uanset eventuelle modstående vilkår i Aftalegrundlaget er Virksomheden ikke ansvarlig over for Kunden for manglende opfyldelse af forpligtelser, som kan henføres til force majeure. Virksomheden skal omgående informere Kunden ved indtrædelsen af force majeure. Ansvarsfriheden består, så længe force majeure består. Som force majeure anses forhold, der er uden for Virksomhedens kontrol, som Virksomheden ikke burde have forudset ved Aftalens indgåelse, og som Virksomheden ikke kan omgå inden for rimelige økonomiske og praktiske foranstaltninger. Kunden kan som følge af force majeure ophæve Aftalen med øjeblikkelig varsel, hvis Softwaren har været utilgængelig i 60 sammenhængende dage, dog uden af gøre krav gældende mod Virksomheden. Eksempler på force majeure er svigt/nedbrud af infrastruktur (telekommunikation, elektricitet o.lign.), terror, brand, oversvømmelse, hærværk og arbejdsstridigheder.
- ## 13. Immaterielle rettigheder
- 13.1 Ophavsret, Software. Softwaren er ophavsretligt beskyttet og Virksomheden bevarer den fulde ejendomsret over Softwaren og alle bagvedliggende data. Kunden erhverver sig alene brugsret jf. pkt. 4. Kunden erklærer sig indforstået med at respektere ophavsrettighederne.
- 13.2 Kundens hæftelse. Kunden hæfter for, at alle Kundens Brugere og eksterne samarbejdspartner overholder rettigheder til Softwaren ved brug, samt at de er udtrykkeligt gjort opmærksomme på at Softwaren er ophavsretligt beskyttet og skal anvendes i overensstemmelse med Aftalegrundlaget.
- 13.3 Ejendomsret, Supportydelser. Den fulde ejendomsret til alle immaterielle rettigheder, der opstår i forbindelse med Virksomhedens udførelse af Supportydelser, herunder patenter, design og ophavsrettigheder, tilhører Virksomheden.
- 13.4 Krænkelse. Virksomheden er ikke ansvarlig for leverede Ydelsers krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder, medmindre krænkelsen er forsætlig. I det omfang Virksomheden måtte blive mødt med påstand om leverede Ydelsers krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder, skal Kunden skadesløsholde Virksomheden, medmindre krænkelsen er forsætlig.
- ## 14. Fortrolighed
- 14.1 Datahåndtering. Virksomheden er forpligtiget til at behandle Kundens data som fortrolige og under tavshedspligt, at opbevare disse forsvarligt, samt ikke at udlevere disse til tredjepart medmindre Virksomheden er pligtig hertil som følge af retskendelse eller lovbestemmelse.
- 14.2 Omgåelse af foranstaltninger. Virksomheden kan ikke gøres ansvarlig, hvis tredjepart ved at omgå Virksomhedens sikkerhedsforanstaltninger får kendskab til Kundens data, medmindre Virksomheden har handlet groft uagtsomt. Ansvarsbegrænsningen jf. pkt. 12 finder fortsat anvendelse.
- 14.3 Reference. Medmindre Kunden på eget initiativ skriftligt har modsat sig dette, er Virksomheden berettiget til at nævne Kunden, Kundens logo og/eller Kundens projekter behandlet

i Softwaren som referencer i markedsførings- og salgsmæssig sammenhæng over for tredjepart.

- 14.4 Erhvervshemmeligheder. Kunden må ikke viderebringe, bruge eller sætte andre i stand til at bruge Virksomhedens erhvervshemmeligheder eller andre oplysninger uanset art, som ikke er offentligt tilgængelige. Kunden skal omgås og opbevare oplysningerne forsvarligt for at undgå, at de utilsigtet kommer til andres kundskab.
- 14.5 Beskyttelse. Kunden må ikke på utilbørlig måde skaffe sig eller forsøge at skaffe sig adgang til eller rådighed over Virksomhedens fortrolige oplysninger jf. pkt. 14.4.
- 14.6 Varighed. Parternes forpligtelser efter pkt. 14.1-14.5 gælder under Parternes samarbejde og uden tidsbegrænsning efter Aftalens ophør uanset årsagen til ophøret.

## 15. Misligholdelse

- 15.1 Betaling. Hvis Kunden undlader at betale eller ikke overholder en fakturas betalingsfrist er Virksomheden berettiget til uden yderligere varsel at lukke for Kundens pågældende brugsret til Softwaren, eller stoppe leveringen af Supportydelsen, og/eller ophæve Aftalen. Kundens brugsret til Softwaren kan først genetableres, når Virksomheden har registreret Kundens betaling.
- 15.2 Misligholdelse. Begge Parter kan skriftligt ophæve Aftalen uden varsel, hvis den anden Part misligholder Aftalen på væsentlige punkter og denne Part har undladt at afhjælpe misligholdelsen inden 15 arbejdsdage efter at have modtaget skriftlig meddelelse om misligholdelsen. Undtaget herfra er misligholdelse af betaling jf. pkt. 15.1.
- 15.3 Tilbagebetaling. Ved misligholdelse er Virksomheden kun forpligtet til forholdsmæssigt at tilbagebetale eventuelt forudbetalte Ydelser regnet fra ophævelsesdatoen, hvis Aftalen hæves på baggrund af Virksomhedens misligholdelse. Hvis Aftalen hæves på baggrund af Kundens og/eller Brugerens misligholdelse er Virksomheden berettiget til at beholde erlagte forudbetalinger.

## 16. Gældende lov og tvister

- 16.1 Gældende lov. Parternes samarbejde er i alle henseender underlagt dansk ret.
- 16.2 Tvister. Såfremt en eventuel tvist mellem Parterne i forbindelse med Aftalegrundlaget, dets indhold, omfang, ophør eller opfyldelse ikke kan afgøres mindeligt, afgøres tvisten ved Københavns Byret som aftalt værneting.