VognFlow SaaS aftale

Salgs- og leveringsbetingelser for erhvervskunder

Version 2026-11-05.1 af 5. november 2026. Disse vilkår anvendes sammen med den konkrete bestilling og en særskilt databehandleraftale.

Leverandøren

Jacob Refsbæk · Enkeltmandsvirksomhed · CVR 29465142
Produktnavn VognFlow · vognflow.dk · Kontakt jacob@vognflow.dk
Topasgangen 26, 2300 København S

Kunden

Den erhvervsvirksomhed, som identificeres ved navn, CVR, adresse og kontaktperson i bestillingen. Kundens valgte pakke, bilantal, tilkøb, pris og betalingsdatoer fremgår af bestillingsoversigten og ordrebekræftelsen. Kundedata udfyldes ved den enkelte bestilling.

Aftalens dokumenter

Aftalen består af bestillingen, disse betingelser, bilag 1 til 5 og en særskilt databehandleraftale. Udtrykkeligt aftalte særvilkår i bestillingen har forrang for almindelige vilkår. Databehandleraftalen har forrang vedrørende behandling af personoplysninger. Ufravigelig lovgivning har altid forrang.

1 DEFINITIONER

Løsningen er VognFlows standardsoftware, som stilles til rådighed via internettet. Løbende ydelser er adgang, drift, vedligeholdelse og de valgte moduler i relation til løsningen. Indledende ydelser er automatisk kundeoprettelse og eventuelt særskilt bestilt opstartshjælp. Bestillingsydelser er yderligere arbejde, som parterne konkret aftaler skriftligt. Kunden og leverandøren benævnes samlet parterne og hver for sig en part.

2 BAGGRUND OG FORMÅL

VognFlow understøtter kundens planlægning og registrering af transportopgaver, chaufførernes arbejdsgang og dokumentation i turrapporter. Aftalen er et løbende B2B-abonnement på standardsoftware, ikke en bestilling af et individuelt udviklingsprojekt. Løsningen er et administrativt hjælpemiddel; kunden er selv ansvarlig for transport, sikker kørsel og egne myndighedsforpligtelser.

3 YDELSERNE

Leverandøren leverer den standardpakke og de individuelt valgte tilkøb, der fremgår af bestillingen og bilag 2. Fysisk GPS indgår ikke ved lanceringen.

Kunden kan selv oprette biler, chauffører og kunder. Ubegrænset antal VognFlow Office-brugere og chauffører indgår; bilkapaciteten følger den valgte pakke. Personlig opstartshjælp er valgfri og koster 2.995 kr. ekskl. moms. Denne vil ikke blive valgt automatisk, og vil derfor skulle tilvælges efter eget ønske.

Yderligere udviklingsopgaver, rådgivning, dataimport og integrationsarbejde i relation til den leverede løsning (standardsoftware) er kun omfattet, når opgaven, pris eller prisgrundlag og eventuelle frister er skriftligt aftalt. Kunden har ikke en generel ret til at kræve nye funktioner implementeret. Et prisestimat eller ønske bliver ikke en bestilling uden kundens udtrykkelige godkendelse.

4 LEVERING OG TILGÆNGELIGHED

Aftalen mellem parterne er først bindende, når kunden modtager en skriftlig ordrebekræftelse, og ikke ved fremsendelse af kvittering for modtagelse af kundens ordre.

Løsningen leveres online og kræver ikke fysisk fremmøde hos kunden. Adgang etableres automatisk efter det bekræftede oprettelsesforløb. Levering foreligger, når den aftalte kundeadgang er gjort tilgængelig hos kunden. En bekræftelse/verifikation i forhold til Stripe er ikke alene en dokumentation for, at VognFlow Office og VognFlow app er klargjort.

Leverandøren er ansvarlig i forhold til levering af de aftalte ydelser. Ansvarsbestemmelsen udvider ikke aftalen til ikke bestilte udviklingsopgaver eller ubegrænset rådgivning. Kunden stiller kompatible enheder, internet og nødvendige eksterne adgange til rådighed. Leverandøren er ikke ansvarlig for den løbende kompatibilitet med kundens hardware i forhold til den løbende drift af løsningen hos kunden.

Bilag 5 beskriver support og drift. Der er ikke aftalt et kriterium for garanteret oppetid eller procent fra leverandørens side, ligesom der ikke ydes døgnsupport eller garanteret gendannelsestid fra leverandørens side, medmindre det fremgår af et særskilt accepteret driftsbilag.

5 KONTAKT OG SAMARBEJDE

Parterne udpeger en relevant kontaktperson. Kunden anmelder fejl og ændringer af kontaktoplysninger og forpligter sig til på rimelig måde at medvirke i forhold til eventuel fejlsøgning. Adgangskoder, betalingskortoplysninger og engangskoder må ikke sendes i fejlbeskrivelser. Der etableres ikke en særskilt projektorganisation for et almindeligt selvbetjent abonnement på løsningen.

6 DATA OG IMMATERIELLE RETTIGHEDER

Kunden bevarer rettighederne til egne data, logoer og materiale. Leverandøren må anvende materialet i det omfang, det er nødvendigt for at levere og sikre den aftalte tjeneste, og efter databehandleraftalen som databehandler. Kundedata må ikke frit anvendes til markedsføring, træning af leverandørens personale eller til andre uvedkommende formål.

VognFlows software, kildekode, produktnavn og øvrige rettigheder forbliver hos leverandøren eller den berettigede rettighedshaver. Kunden får under abonnementet en ikke-eksklusiv brugsret til software-løsningen i forhold til kundens egen virksomhed. Denne indebærer ikke ejerskab til softwaren eller ret til at videresælge den tildelte adgang fra leverandørens side. Parterne skal beskytte fortrolige oplysninger også efter aftalens ophør.

Fortrolighed og konkurrencemæssig anvendelse

Leverandøren skal behandle alle ikke-offentlige oplysninger om kundens virksomhed fortroligt. Det omfatter navnlig kundekartoteker, kontaktpersoner, transportopgaver, ruter, stop, priser, tilbud, omsætning, chauffører, positioner, leveringsdokumentation og øvrige drifts- og forretningsforhold.

Leverandøren må ikke anvende kundens oplysninger, hverken til egne eller tredjemands transport-, salgs- eller konkurrenceformål og må ikke videregive dem til transportvirksomheder, konkurrenter eller andre uvedkommende. Oplysninger må alene behandles i det omfang, det er nødvendigt for at levere, administrere, vedligeholde, beskytte og yde aftalt support til VognFlow eller i øvrigt følger af kundens dokumenterede instruks og gældende ret samt i øvrigt i overensstemmelse med den indgåede databehandleraftale.

Adgang til kundens oplysninger skal begrænses til autoriserede personer med et sagligt arbejdsbetinget behov for en sådan adgang, og skal være underlagt passende adgangskontrol, fortrolighedspligt og relevant logning. Leverandøren skal sikre, at personer, som får lovlig adgang til oplysningerne, er bundet af fortrolighed. Eventuelle underdatabehandleres adgang og pligter reguleres tillige af den indgåede databehandleraftale mellem parterne.

Leverandøren sikrer, at medhjælpere og underdatabehandlere, herunder udviklere med adgang til systemerne, er bundet af tilsvarende fortrolighed og kun får adgang efter dokumenteret instruks.

Fortrolighedsforpligtelsen gælder også efter aftalens ophør, så længe oplysningerne ikke lovligt er blevet offentligt tilgængelige. Bestemmelsen begrænser ikke nødvendige lovpligtige videregivelser; kunden orienteres herom i det omfang, dette er lovligt, inden dennes oplysninger eventuelt videregives til et sådant påkrævet lovligt formål. Ved behandling af personoplysninger har databehandleraftalen forrang, og personoplysninger behandles i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen (Europa-parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016) med tilhørende nationale regler i relation til persondatasikkerhed.

7 DATAUDLEVERING OG LEVERANDØRSKIFTE

Kunden kan anmode om udlevering af egne data og om relevant bistand i forbindelse med udlevering ved aftalens og leveringsperiodens ophør. Formater, datakategorier, sikker levering, overgang og sletning skal fremgå af oplysningerne i bilag 5. Kundens lovlige rettigheder til egne data bortfalder ikke ved en betalingstvist.

Hvor EU's dataforordning (Europa-parlamentets og Rådets forordning (EU) 2023/2854 af 13. december 2023) finder anvendelse, skal skiftevilkårene opfylde forordningens artikel 23 til 30 angående skift mellem databehandlingstjenester. Der må ikke aftales et generelt ubegrænset timevederlag for lovpligtig skiftebistand. Fra 12. januar 2027 må der ikke opkræves de skiftegebyrer, som artikel 29 forbyder. Andre særskilt bestilte ydelser kræver et lovligt, oplyst prisgrundlag og må ikke omgå skiftereglerne.

Den almindelige udlevering og lovpligtige skiftebistand efter bilag 5 er inkluderet uden særskilt skiftegebyr. Yderligere ydelser uden for denne pligt udføres kun efter særskilt aftale.

8 PRIS OG BETALING

De gældende priser ved bestilling fremgår af bilag 4 og bestillingsoversigten. Kunden vælger månedlig eller årlig betaling. Betalingsperiode, beløb og betalingsdatoer vises før bestillingen og i ordrebekræftelsen. Ved årsbetaling betales ti gange den samlede månedspris for 12 måneders abonnement forud efter gratisperioden. Årsabonnementet fornyes automatisk for nye perioder på 12 måneder, medmindre kunden opsiger efter punkt 10. Ved årsbetaling gælder de særlige opsigelses- og refusionsregler i punkt 10. Priser er i danske kroner ekskl. moms; moms og samlet betaling vises før kundens godkendelse. Betalingskort registreres hos Stripe. VognFlow opbevarer ikke kundens fulde kortoplysninger.

Alle kunder får 14 dages gratis prøveperiode, uanset om de opretter sig selv eller får personlig hjælp til oprettelsen, og uanset om de vælger måneds- eller årsbetaling. Kunden registrerer et betalingskort ved oprettelsen. Prøveperiodens start- og slutdato samt første betalingsdato fremgår af Checkout og ordrebekræftelsen. Efter prøveperioden fortsætter abonnementet automatisk til den accepterede pris, medmindre kunden opsiger inden prøveperiodens udløb. Ved månedsbetaling opkræves den første abonnementsbetaling på prøveperiodens slutdato og derefter på samme dato hver måned. Eksempel: Bestilling den 22. oktober med 14 dages gratis prøveperiode medfører første abonnementsbetaling den 5. november og derefter den 5. hver måned. Hvis en måned ikke har den pågældende betalingsdato, sker opkrævningen den sidste dag i måneden; i efterfølgende måneder anvendes igen den oprindelige betalingsdato, når den findes.

Særskilt bestilt personlig opstart er en engangsydelse og er ikke gratis som følge af abonnementsprøven. Pris og opkrævningstidspunkt for denne ydelse vil fremgå særskilt før kundens accept. Tilkøb vil kun blive faktureret, når kunden har valgt eller senere aktivt godkender disse.

Prisforhøjelser og væsentlige forringelser i forhold til ydelsen og løsningen varsles skriftligt mindst 60 dage før ikrafttræden. Kunden kan opsige, så en varslet ændring ikke påtvinges kunden inden ophør af dennes abonnement. Ændringer har ikke tilbagevirkende kraft. Kræves særskilt accept fra kundens

side efter dennes aftale eller efter lovbestemmelser, vil denne fra leverandørens side blive indhentet før ændringen anvendes.

9 OVERDRAGELSE OG EVENTUELT SENERE APS

En part kan overdrage sine rettigheder og forpligtelser til tredjemand med den anden parts skriftlige samtykke. Samtykke må ikke nægtes uden en saglig begrundelse, herunder angående partens pågældende økonomiske forhold. Overdragelsen må ikke forringe kundens aftalte rettigheder eller beskyttelse af data.

En mulig senere drift fra leverandørens side i et anpartsselskab (ApS) ændrer ikke leverandøren i den indgåede aftale på nuværende tidspunkt. Ved en sådan ændring skal kunden oplyses om det nye juridiske navn, CVR-nummer, kontaktoplysning samt tidspunktet for ændringen, og overdragelsen gennemføres efter det gældende aftalegrundlag. Leverandøren Jacob Refsbæk frigøres ikke personligt for allerede påtagede forpligtelser alene ved at ændre navn eller CVR-nummer i relation til den leverede ydelse. Ved en ændring vil også databehandleraftalen og betalings-/fakturaoplysninger eventuelt blive ændret som følge af overdragelse af rettigheder og forpligtelser til anpartsselskabet.

10 VARIGHED OG OPSIGELSE

Kunden accepterer aftalegrundlaget aktivt i bestillingsforløbet. Aftalen bliver bindende ved den skriftlige ordrebekræftelse, jf. punkt 4, og løber, indtil den ophører efter disse vilkår. Ved månedsbetaling er der ingen fast bindingsperiode ud over opsigelsesvarslet. Ved årsbetaling afregnes forud for 12 måneder, og kunden kan opsige efter de særlige regler nedenfor. I den gyldige 14-dages gratisperiode kan kunden opsige uden abonnementsbetaling. Adgangen ophører da ved gratisperiodens slutning, og abonnementet må ikke fornyes til betaling.

Ved månedsbetaling kan kunden efter gratisperioden opsige med 30 dages varsel fra opsigelsestidspunktet. Varslet er ikke forlænget til udgangen af en måned. Kunden får en bekræftet slutdato og bevarer almindelig adgang indtil denne dato, så længe de almindelige aftalebetingelser overholdes. Kunden opsiger selv via funktionen »Opsig abonnementet« i VognFlows selvbetjening og modtager en bekræftelse med slutdato. Opsigelsen kræver ikke leverandørens godkendelse eller kontakt pr. mail. Hvis selvbetjeningen ikke virker, kan kunden i stedet opsige skriftligt til jacob@vognflow.dk med samme varsel og virkning fra modtagelsen.

Ved årsbetaling betales abonnementet forud for 12 måneder ad gangen. Abonnementet fornyes automatisk for 12 måneder, medmindre kunden opsiger inden fornyelsen. Efter gratisperioden kan kunden opsige med 60 kalenderdages varsel fra modtagelsen af opsigelsen. Udløber den igangværende, forudbetalte årsperiode tidligere, ophører abonnementet ved dette udløb. En modtaget opsigelse stopper den næste automatiske årsfornyelse. Opsigelsesproceduren via selvbetjening eller e-mail beskrevet ovenfor gælder også ved årsbetaling. Kunden modtager en bekræftelse med slutdato og bevarer almindelig adgang frem til denne dato på aftalens vilkår. Betalingen opgøres forholdsmæssigt frem til slutdatoen, og forudbetaling for tiden derefter tilbagebetales efter reglerne nedenfor. Ved leverandørskifte eller sletning efter dataforordningens skifteregler følger aftalens ophør bilag 5. Betalingspligten ved årsbetaling ophører dog senest 60 kalenderdage efter modtagelsen af kundens opsigelse eller ved den igangværende årsperiodes udløb, hvis det indtræffer tidligere. Kunden bevarer sine rettigheder til tidligere ophør ved leverandørens misligholdelse og efter ufravigelig lovgivning. Opsigelse i gratisperioden medfører ingen abonnementsbetaling.

Leverandøren kan uden kundens misligholdelse opsige med 60 dages skriftligt varsel. Ved månedsbetaling opgøres betalingen forholdsmæssigt frem til den bekræftede slutdato. Ved årsbetaling opgøres betalingen forholdsmæssigt frem til slutdatoen, dog højst for perioden frem til 60 kalenderdage efter modtagelsen af kundens opsigelse eller den igangværende årsperiodes udløb, hvis det indtræffer tidligere. Forudbetaling for tiden efter den periode, kunden skal betale for, tilbagebetales. Ved årsbetaling beregnes tilbagebetalingen ud fra den faktisk betalte årspris og antallet af kalenderdage i den pågældende forudbetalte årsperiode. Den forbrugte periode omberegnes ikke til månedspris. Kundens rettigheder til tidligere ophør og tilbagebetaling ved leverandørens

misligholdelse, en berettiget indsigelse mod en underdatabehandler, varslede væsentlige ændringer eller ufravigelig lovgivning gælder fortsat. Tilgodehavender modregnes i slutopgørelsen, og et resterende beløb tilbagebetales senest 14 dage efter slutopgørelsen. Særskilt leveret opstartshjælp er ikke abonnementsvederlag.

Ved væsentlig misligholdelse kan den anden part ophæve efter skriftlig meddelelse, hvis ikke misligholdelsen er bragt til ophør i løbet af en rimelig afhjælpningsfrist (på ikke ud over 14 dage). Frist kan undlades ved alvorligt misbrug, hvor afhjælpning ikke vurderes at være mulig. Ved betalingsproblemer skal kunden have besked og en rimelig mulighed for at rette forholdet før suspension, medmindre en konkret sikkerhedsrisiko kræver hurtig indgriben. Dataudlevering håndteres efter punkt 7 og databehandleraftalen.

11 PERSONOPLYSNINGER

Parterne skal overholde gældende databeskyttelsesregler. Ved behandling af kundens personoplysninger på kundens vegne skal der foreligge en bindende databehandleraftale efter databeskyttelsesforordningens artikel 28, inden databehandlingen begynder. En generel henvisning til GDPR-regler i disse vilkår erstatter ikke en sådan aftale.

Databehandleraftalen skal beskrive instrukser, formål, datatyper, registrerede, sikkerhed, underdatabehandlere, behandlingslande, overførsler, håndtering ved brud på persondatasikkerheden, forpligtelser til at yde bistand, kontrol og sletning. Kunden er ansvarlig for, at der eksisterer et lovligt formål og grundlag, samt at informere egne ansatte og berørte personer, herunder om positionsdata, billeder og underskrifter. Leverandøren er ansvarlig for sine egne forpligtelser i relation hertil.

VognFlows egen databehandling af kontakt-, konto- og betalingsrelaterede oplysninger beskrives i privatlivspolitikken. Betalingstjenestens rolle og vilkår skal beskrives korrekt og må ikke automatisk ligestilles med en underdatabehandler for alle kundedata.

12 ÆNDRINGER

Ændringer af en konkret aftale skal kunne dokumenteres skriftligt. Fejlrettelser og sikkerhedsopdateringer kan gennemføres løbende, når de ikke ændrer det aftalte væsentligt. Nye vilkår må ikke blot erstatte den version, kunden tidligere har accepteret. Varsling og eventuel ny accept følger af punkt 8 og af gældende ret.

13 FORTOLKNING

Den accepterede bestilling, denne version af aftalen, de tilhørende bilag og databehandleraftalen udgør aftalegrundlaget. Individuelt aftalte særvilkår skal fremgå tydeligt. Oplysninger og løfter, som efter ufravigelig lovgivning indgår i aftalen, kan ikke sættes ud af kraft ved en generel integrationsklausul.

14 LOVVALG OG TVISTER

Aftalen er underlagt dansk ret. Parterne søger først at løse uenighed ved dialog i mindelighed. Dette forhindrer ikke nødvendige retlige skridt eller håndhævelse af ufravigelige rettigheder.

Tvister behandles ved de almindelige danske domstole efter gældende værnetingsregler. Der er ikke aftalt obligatorisk voldgift efter Det Danske Voldgiftsinstituts regelsæt.

15 DIGITAL ACCEPT OG AFTALEKOPI

Kunden skal før godkendelsen kunne læse og gemme bestillingsoversigten, den daterede aftale med bilag, databehandleraftalen med bilag og privatlivspolitikken. Kunden bekræfter aktivt med et ikke på forhånd markeret flueben i Checkout: »Jeg accepterer salgs- og leveringsbetingelserne og databehandleraftalen og har læst privatlivspolitikken.« Hvert dokument vises med link, dato og

version. Underskrift på papir, med MitID eller en særskilt underskriftstjeneste er ikke et aftalt trin i standardbestillingen.

For hvert af de tre dokumenter registreres version, kontrolsum, tidspunkt og bestillingsreference sammen med den bestillende virksomheds identitet. For privatlivspolitikken dokumenteres, hvilken information kunden har fået forelagt; dette udgør ikke et generelt samtykke til databehandling. Kunden modtager aftalegrundlaget og ordrebekræftelsen i et format, kunden kan gemme. Tidligere dokumentversioner bevares på deres versionsspecifikke adresser. Krav om ny accept ved senere væsentlige ændringer kan ikke opfyldes alene ved at udskifte indholdet på et link.

Kundens accept af disse betingelser er adskilt fra et eventuelt frivilligt samtykke til markedsføring. En privatlivspolitik beskriver behandling af personoplysninger og må ikke bruges som en generel tilladelse til anden brug af kundens data.

BILAG 1 OPSTART OG TIDSPLAN

Brug af leverandørens selvbetjeningsløsning er standard. Kunden vælger pakke, bilantal, tilkøb, betalingsperiode og regnskabsprogram, bekræfter e-mail og registrerer betalingskort via Stripe. Systemet opretter herefter kundens adgang til VognFlow Office og chaufførappen og sender adgangsinformation. Prøveperioden følger punkt 8. Kundens data lagres logisk adskilt fra andre kunders data i en fælles database og et fælles filområde. Kunden kan efter særskilt aftale få egen database.

Kunden opretter sit firma og eventuelt logo, sine biler, chauffører, egne kunder og egne priser gennem opstartsforløbet. Leverandøren stiller vejledning til rådighed. En bestilling skal kunne gennemføres uden, at kunden først aftaler et personligt møde med leverandøren (v. Jacob Refsbæk).

Ved valgfri personlig opstart aftales tidspunktet særskilt. Ydelsen omfatter online opsætning af logo, de første kunder og biler samt introduktion. Ekstra opgaver vil kræve en ny aftale. Der er ikke aftalt en konkret dato for en endnu ikke foretaget kundebestilling.

Oplysninger i den enkelte bestilling

Ordrebekræftelsen viser de valgte moduler, bilkapacitet, månedlig eller årlig betalingsperiode, den samlede abonnementspris, momsbeløb, betalingsdatoer, eventuel pris på tilvalgt engangsydelse, prøveperiodens præcise datoer samt vilkår om automatisk fornyelse og opsigelse. Bilkapacitet er antallet af bilpladser i kundens aftale, ikke nødvendigvis antallet af oprettede biler. Oplysningerne skal være ens på hjemmesiden, i Stripe, VognFlow Office og aftalekopien.

BILAG 2 LØSNING OG VALGTE MODULER

Standardpakken omfatter VognFlow Office og chaufførapp, herunder mulighed for opsætning af følgende: Kunder og egne priser, ture med flere stop, planlagte/igangværende/afsluttede ture, statusmeldinger, bemærkninger, turkø og udsendelse, navigation, turrapporter som PDF og e-mail, foto, modtagernavn, underskrift, statistik, app-baseret liveposition samt de konkret understøttede regnskabsintegrationer. Antal VognFlow Office-brugere og antal chauffører er ikke begrænset.

App-baseret GPS forudsætter relevante tilladelser, anvendelige positionsmålinger og en aktiv app. Der loves ikke fortsat sporing, når operativsystemet lukker eller suspenderer appen. Offline-køen omfatter GPS- og statushændelser, som gemmes lokalt og forsøges synkroniseret med oprindelige tidspunkter. Foto, underskrift og scanningsupload er ikke omfattet af denne offline-kø.

CO_2-tilkøbet omfatter de beskrevne TTW-/WTW-opgørelser og rapporter, beregningernes grundlag, samt eventuelle begrænsninger ved disse beregningsmetoder. Scanner-tilkøbet anvender kundens koder til pickup-/leveringskontrol samt til dokumentation. Kundeportal/webbooking og API/adgang til beskrevne eksterne integrationer aktiveres kun, når de er bestilt. Ingen fysisk GPS-enhed leveres.

Den konkrete integrationsbeskrivelse i bestillingen angiver de understøttede regnskabsprogrammer og integrationsforbindelser. Indtastning af et ønsket program er ikke i sig selv en bekræftelse på

understøttelse. En forbindelse må først angives som leveret fra leverandørens side, når den aftalte funktion faktisk er gjort tilgængelig for kunden.

BILAG 3 SUPPLERENDE STANDARDVILKÅR

Brug og adgang

Kunden holder egne brugeradgange ajour og giver kun autoriserede personer adgang. Kunden må ikke forsøge at tilgå andre virksomheders data, svække tjenestens sikkerhed eller bruge tjenesten ulovligt. Leverandøren kan foretage nødvendig og forholdsmæssig sikring ved et konkret misbrug og orienterer kunden, hvis dette er forsvarligt.

Fejl og afhjælpning

Leverandøren undersøger dokumenterede fejl indberettet af kunden og afhjælper dem efter deres betydning i forhold til den leverede ydelse. Kunden forpligter sig til at medvirke med relevante oplysninger. Ved væsentlige vedvarende leveringsmangler, som ikke afhjælpes inden rimelig tid fra leverandørens side, kan kunden bringe den berørte ydelse til ophør og kræve forholdsmæssig tilbagebetaling for forudbetalt, endnu ikke leveret ydelse. Øvrige krav afgøres efter aftalen og efter gældende ret.

Eksterne tjenester

Kunden giver nødvendige tilladelser til de eksterne konti, som kunden ønsker integreret. Ændrede leverandør-APIer, udløbne nøgler, enheder, net og mailfiltre kan påvirke funktionaliteten. Dette fritager ikke leverandøren for at rette egne fejl eller for at håndtere kendte væsentlige afbrydelser i relation til den leverede ydelse. Regnskabskladder skal kontrolleres af kunden før bogføring; en oprettet kladde er ikke en afsendt faktura.

Ansvar og forsikring

Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler med de gyldige begrænsninger, som udtrykkeligt er aftalt. Et almindeligt abonnement giver ikke kunden ejerskab til softwaren.

Hver parts samlede ansvar for almindelige direkte tab under aftalen er begrænset til vederlaget ekskl. moms for den berørte ydelse i de seneste 12 måneder før den skadevoldende hændelse, dog mindst 10.000 kr. For en nyere aftale bruges det faktisk aftalte månedsvederlag omregnet til 12 måneder. Parterne hæfter ikke for indirekte tab, herunder driftstab, tabt fortjeneste eller afledte tab hos tredjemand, med de undtagelser der følger nedenfor. Rimelige direkte omkostninger til gendannelse efter en ansvarspådragende fejl er ikke alene på grund af deres art et indirekte tab.

Begrænsningerne gælder ikke forsæt, grov uagtsomhed, personskade eller andet ansvar, som ikke lovligt kan begrænses. Registreredes ufravigelige rettigheder berøres ikke. Almindelige betalingsforpligtelser og aftalt tilbagebetaling af ikke leveret ydelse er ikke erstatningskrav omfattet af loftet. En parts forsikringsforhold er ikke i sig selv en udvidelse eller indskrænkning af det aftalte ansvar.

Ekstraordinære hindringer

Ved ekstraordinære hindringer uden for en parts rimelige kontrol, skal parten hurtigt orientere den anden part, begrænse virkningen og søge leveringen genoptaget. Ved længerevarende hindringer skal parterne afklare fortsættelse, ophør og rimelig afregning i relation til den leverede ydelse fra leverandørens side.

BILAG 4 PRISER VED LANCERINGEN

Alle beløb er i danske kroner ekskl. moms. Den valgte bestilling og den beregnede moms/samlede pris vises, før kunden godkender.

Ydelse	Pris	Afregning
Standard 1 til 3 biler	995 kr.	Pr. måned
Standard 4 til 6 biler	1.495 kr.	Pr. måned
Ekstra bil fra bil nr. 7	149 kr.	Pr. ekstra bil pr. måned
CO_2 modul	299 kr.	Pr. måned som tilkøb
Kundeportal og webbooking	249 kr.	Pr. måned som tilkøb
QR og barcode scanner	99 kr.	Pr. måned som tilkøb
API og beskrevne eksterne integrationer	199 kr.	Pr. måned som tilkøb
Alle fire lanceringstilkøb samlet	649 kr.	Pr. måned
Selvbetjent opstart	0 kr.	Ingen engangsbetaling
Valgfri personlig opstart	2.995 kr.	Engangsbeløb

Pakken med alle fire tilkøb omfatter CO_2 modul, kundeportal/webbooking, scanner og API. De fire separate månedspriser udgør 846 kr., hvor den samlede pris på 649 kr. giver en rabat på 197 kr. pr. måned. Fysisk GPS indgår hverken i pakken eller som et bestillingsvalg ved lanceringen af ydelsen.

For mere end 6 biler bruges pakken til 4 til 6 biler plus 149 kr. pr. ekstra bil. Priseksempel: 7 biler koster 1.644 kr. pr. måned ekskl. moms før tilkøb. Ekstra VognFlow Office-brugere og chauffører udløser ikke en særskilt pris.

Abonnementets 14-dages gratisperiode gælder også ved valg af personlig opstart, men gør ikke den særskilt bestilte opstartshjælp gratis. Ved årsbetaling betaler kunden ti gange den samlede månedspris for 12 måneder, inklusive valgte bilpladser og tilkøb. Beløbet betales forud efter prøveperioden, og abonnementet fornyes automatisk for 12 måneder, medmindre kunden opsiger efter punkt 10. Prisen og fornyelsen vises før køb. Ved almindelig opsigelse efter gratisperioden kan kunden opsige årsabonnementet med 60 kalenderdages varsel, dog med ophør senest ved den igangværende årsperiodes udløb. Forudbetaling for tiden efter betalingspligtens ophør tilbagebetales forholdsmæssigt på grundlag af den faktisk betalte årspris. Ved leverandørskifte følger ophør og betaling punkt 10 og bilag 5. Rettigheder ved leverandørens misligholdelse og ufravigelig lovgivning bevares, jf. punkt 10. Hardware og øvrige særskilte ydelser indgår kun, hvis de udtrykkeligt aftales og vises før køb.

BILAG 5 SUPPORT DRIFT OG DATA VED OPHØR

Kontakt og support

Opsigelse foretages af kunden via »Opsig abonnementet« i VognFlows selvbetjening. Kontaktoplysninger til kundesupport og hjælp, hvis selvbetjeningen ikke virker er: jacob@vognflow.dk. Hjemmeside: vognflow.dk. Fejlmeldinger skal indeholde oplysninger om identifikation af kunden og beskrive fejlen uden at angive oplysninger om adgangskoder eller betalingskortoplysninger.

Support ydes via e-mail og henvendelser behandles på hverdage. Kritiske sikkerheds- og datafejl prioriteres før almindelige brugerspørgsmål. Kunden orienteres om væsentlige konstaterede problemer og den videre håndtering. Der er ikke aftalt døgnbemanding eller en bestemt maksimal svartid vedrørende henvendelser.

Backup og gendannelse

Kunden oplyses om backupintervaller, samt om oplysninger om opbevaring og gendannelse i relation til driften af den leverede ydelse. Angivelse af backupintervaller er ikke i sig selv et løfte om maksimalt datatab, og en planlagt backup-kørsel er ikke udtryk for en verificeret kopi af kundens data. Leverandøren skal håndtere fejlede eller manglende datakopier efter det aftalte beredskab.

Der planlægges backup af kundens database og filer hver tredje time til Backblaze B2 i EU Central med 30 dages opbevaring og Object Lock. Planen skal omfatte både fælles og særskilte databaser. Kopier overvåges og kontrolleres, og fejl håndteres med genforsøg og opfølgning. Gendannelse, herunder gendannelse af én kunde fra en fælles database, testes og dokumenteres mindst hver tredje måned og efter større ændringer af platformen. Backupintervallet er ikke en garanteret maksimal datatabsperiode. Ved gendannelse oplyses kunden om det anvendte gendannelsespunkt og kendte konsekvenser. Der er ikke aftalt en garanteret gendannelsestid.

Dataudlevering og sletning

Kunden kan vælge skift til en anden udbyder, overførsel til egen IT-infrastruktur eller sletning uden overførsel. Kunden anmoder via jacob@vognflow.dk med angivelse af virksomhed og bemyndiget modtager. Udleveringen omfatter kundens eksporterbare data og digitale aktiver: kunde- og underkontodata, kontaktoplysninger, biler, chauffører og brugere, ture, stop, tidspunkter, GPS-positioner, ruter, rapporter, logoer, øvrige uploadede dokumenter, billeder, modtagernavne, underskrifter, scanninger, noter, ordre- og fakturakladder samt relevante pris-, konto-, modul- og brugerindstillinger med tilhørende relevante metadata, som kunden har tilført eller som er frembragt ved kundens brug af tjenesten. Strukturerede data leveres i CSV og/eller JSON med feltbeskrivelse; filer leveres i deres lagrede formater. En kundespecifik databasekopi i SQLite-/SQL-format kan aftales som supplement. Leverandørens software og interne driftsaktiver, der er beskyttet af immaterielle rettigheder eller udgør forretningshemmeligheder, fælles sikkerhedsnøgler, adgangskoder og andre kunders oplysninger udleveres ikke. Undtagelserne må ikke hindre eller forsinke det lovpligtige skift.

Leverandøren aftaler en sikker overførsel efter identitetskontrol og yder rimelig bistand til kunden og dennes bemyndigede tredjemand, herunder oplysninger om kendte kontinuitetsrisici. Leverandøren støtter kundens exitstrategi for de aftalte tjenester og stiller alle relevante oplysninger til rådighed. Tjenesten opretholdes under overgangen, og det aftalte sikkerhedsniveau opretholdes under hele skifteprocessen og udtrækningsperioden. Varslet til igangsættelse er højst 30 kalenderdage; tidligere start aftales, hvor det er muligt. Fra varslets udløb gennemføres skiftet uden unødigt ophold inden for en overgangsperiode på højst 30 kalenderdage. Er dette teknisk umuligt, meddeler og begrunder leverandøren det senest 14 arbejdsdage efter anmodningen og angiver en alternativ overgangsperiode på højst 7 måneder. Kunden har ret til én forlængelse af overgangsperioden med en periode, som kunden finder mere passende. Ved et gennemført skift underrettes kunden, og aftalen anses for ophørt på dette tidspunkt. Ved sletning uden skift anses aftalen for ophørt ved varslets udløb, når dataforordningens skifteregler finder anvendelse. En anmodning om leverandørskifte med ophør af abonnementet eller om sletning ved ophør regnes som en opsigelse fra modtagelsen. Abonnementsbetalingen følger punkt 10. Ved årsbetaling ophører betalingspligten senest 60 kalenderdage efter modtagelsen af opsigelsen eller ved den igangværende årsperiodes udløb, hvis det indtræffer tidligere. Dette gælder også, hvis overgangsperioden forlænges. Ophør af betalingspligten ændrer ikke leverandørens forpligtelser under den aftalte overgang og udtrækningsperiode.

Efter overgangsperioden har kunden en udtrækningsperiode på 30 kalenderdage til at hente data gennem den sikre udleveringskanal, medmindre en længere periode aftales. Ved almindeligt ophør uden leverandørskifte løber udtrækningsperioden fra den bekræftede slutdato. Udtrækningsadgangen er ikke en forlængelse af fuld, betalt adgang til VognFlow Office. Aktive kopier slettes uden unødigt ophold og senest 30 kalenderdage efter udtrækningsperiodens udløb. Backupkopier udløber senest 30 kalenderdage efter sletningen af de aktive kopier. De sidste to frister er den mellem parterne aftalte senere sletteperiode efter EU's dataforordnings artikel 25, stk. 2, litra h) (jf. Europa-parlamentets og Rådets forordning (EU) 2023/2854 af 13. december 2023), når bestemmelsen finder anvendelse.

Tidslinjen er således: eventuel overgang på højst 30 dage, udtrækning i 30 dage, sletning af aktive kopier inden for yderligere 30 dage og udløb af backup inden for 30 dage derefter. Forlængelser efter reglerne ovenfor kan ændre det samlede forløb.

Kunden kan vælge sletning uden tilbagelevering eller instruere om tidligere sletning efter databehandleraftalen. Allerede låste backupkopier er adgangsbegrænsede frem til dokumenteret udløb og bruges kun ved nødvendig gendannelse. Slettede data må ikke genindføres i almindelig drift. Lovpligtige faktura- og bogføringsoplysninger samt nødvendig dokumentation for konkrete retskrav opbevares særskilt med eget grundlag og slettefrist. Sletning dokumenteres og bekræftes skriftligt efter anmodning. Databehandleraftalen har forrang ved behandling af personoplysninger.

I relation til ovenstående angående skift til en anden udbyder omfatter VognFlows ansvar ikke tab, der skyldes tredjepartens (den bemyndigede modtagers) modtagersystemer. Det beløbsmæssige ansvar for VognFlow i relation til ansvar for eventuelle fejl fra VognFlows side i forbindelse med udbyderskift / dataoverførsel er i alle tilfælde begrænset til at være kundens abonnementspris for den seneste 12-måneders periode.

Hvis dataoverførslen hindres af forhold i den nye udbyders modtagersystemer, kan kunden særskilt bestille assistance, som går ud over VognFlows almindelige dataudlevering og lovpligtige skiftebistand. Det kan eksempelvis være udvikling eller tilpasning af en særlig integration eller grænseflade. Opgavens omfang og prisgrundlag skal aftales skriftligt, før arbejdet påbegyndes. Arbejdet afregnes til VognFlows på forhånd oplyste almindelige timetakst på markedsvilkår. Taksten skal være rimelig og må ikke anvendes til at omgå forbuddet mod skiftegebyrer. Den almindelige dataudlevering og lovpligtige skiftebistand efter punkt 7 gennemføres, uanset om kunden bestiller ekstra assistance.