

Definitioner

Følgende definitioner benyttes i Vigenta' Forretningsbetingelser.

Kunde – Den enhed (person, virksomhed, organisation, forening eller lign.) som køber et produkt eller en ydelse af Vigenta.

Vigenta – Vigenta CVR: 17347241 og/eller Vigenta' datter- og søster-selskaber der sælger et produkt eller en ydelse til en Kunde.

Ydelse – De af Kunden købte produkter eller digitale ydelser.

Generelt

Følgende betingelser gælder mellem Kunden og Vigenta. Ved at acceptere nærværende betingelser samtykker Kunden til, at disse til enhver tid er gældende og regulerer forholdet mellem Kunden og Vigenta i enhver sammenhæng, herunder bestilling og brug af Vigenta's ydelser. Betingelserne er til enhver tid gældende medmindre andet fremgår af en skriftlig aftale mellem Kunden og Vigenta. Kunden skal, for at købe og bruge en ydelse hos Vigenta, acceptere betingelserne og være myndig, eller have sin værges godkendelse. Vigenta's ydelser, indhold af ydelser og gældende priser vil til hver en tid fremgå af Vigenta's hjemmeside.

Bestilte ydelser vil blive oprettet så snart betalingen er registreret af Vigenta's system. Før end at en ydelse kan leveres, skal Kunden kunne gennemgå Vigenta' sikkerheds- og svindeltjek.

E-mail

Der stilles e-mail-service til rådighed til almindeligt brug. Det inkluderer ikke udsendelse af større nyhedsbreve eller maillister. Mindre nyhedsbreve og maillister tillades, såfremt de ikke er en driftsmæssig belastning eller overskrider grænsen for udsendelse af e-mails. Ved overtrædelse forbeholder Vigenta sig retten til at begrænse eller helt udelukke mail-udsendelse på den pågældende ydelse. Ved grove overtrædelser vil den pågældende ydelse blive suspenderet.

Alle nyhedsbreve og maillister skal overholde dansk lovgivning, og følge punktet i disse betingelser om misbrug. Det tillader ikke udsendelse af SPAM eller uopfordret e-mails.

Grænsen for udsendelse af e-mails fra webhoteller.

Webhotel: 100 e-mails per time / 500 e-mails per døgn

Båndbredde grænser

LITE WORDPRESS MARKETING SITE -1GB DISK — 50 GB Trafik / måned

PROFESSIONEL WORDPRESS MARKETING SITE -2GB DISK — 200 GB Trafik / måned

Backup

Vigenta tager backup af Kundens data. Kunden er selv ansvarlig for at have en fungerende backup af sine data. Vigenta stiller værktøjer til rådighed, så Kunden nemt kan tage backup af data.

Vigenta tager backup af hensyn til gendannelse ved nedbrud eller skade på data, servere,

operativsystemer eller lign. Vigenta tillader dog, at Kunden kan benytte Vigenta's backups til gendannelse. Vigenta kan dog ikke holdes ansvarlig, såfremt en backup af Kundens data ikke skulle være eksisterende eller fungerende.

Vigenta opbevarer af sikkerhedsmæssige årsager al backup på en lokal og fjern lokation.

Ressourcer

Vigenta benytter sig af ressource-begrænsninger på det enkelte webhotel. Dette er for at opretholde en høj kvalitet og undgå uregelmæssigheder i form af overbelastning. Vigenta kan kontakte Kunden med henblik på at forbedre Kundens ydelse, såfremt at Kunden udnytter sine ressourcer fuldt ud, og derfor ikke opnår sit fulde potentiale. Såfremt Kunden overstiger disse tildelte grænser, vil Vigenta kontakte Kunden med henblik på at finde en løsning. Såfremt Vigenta's henvendelse ikke bliver besvaret, er Vigenta berettiget til at suspendere Kundens ydelse, efter betingelserne; Overtrædelser, Forsøg på Overbelastning.

Vigenta kan, for at sprede ressourceforbruget og opretholde en høj kvalitet, flytte rundt på enkelte webhoteller/domæner inden for sit eget netværk eller anden fysisk lokation. Databaserne er ikke omfattet af omtalte ressource-begrænsninger. Der er imidlertid ikke tilladt at anvende databaserne isoleret set til database-intensive applikationer eller programmer, som ikke er relateret til webhosting, eller som ikke har til formål at servicere et website.

Denne type anvendelse, såfremt den fører til overbelastning af databaseserverne, kan medføre suspending af webhotellet. Vigenta henviser i stedet til, at denne type applikationer afvikles fra Vigenta Cloud Servere, hvorfra der ikke eksisterer begrænsninger af denne type.

Support

Kunden accepterer at Vigenta' ansatte kan tilgå Kundens ydelser og data, for at kunne hjælpe og løse evt. udfordringer på vegne af Kunden.

Suspending

Kundens webhotel kan blive suspenderet som følge af, at trafikgrænsen overskrides, som beskrevet på den pågældende produktside, ved overtrædelse af Vigenta' betingelser eller ved manglende betaling.

Betaling

Generelt

Kunden vil ved køb af nye- og fornyelse af eksisterende produkter og ydelser modtage en faktura. Fakturaen skal betragtes som Kundens kvittering for købet. Så snart Vigenta har registreret Kundens betaling, modtager Kunden en kvittering pr. e-mail på indbetalingen. Betalinger kan ikke refunderes medmindre en refunderings-, pengene-retur eller lign. -politik gør sig gældende.

Faktura

Kunden kan vælge at modtage en faktura pr. e-mail, som kan betales via bankoverførsel. Det er Kundens ansvar at overførslen kan identificeres med den tilhørende faktura.

Manglede betaling

Ved manglende rettidig betaling vil der blive pålagt et rykkergebyr på DKK 100 pr. rykker. Ved fortsat manglede betaling, kan sagen overgå til inkasso. Der vil blive opkrævet gebyrer og renter i overensstemmelse med gældende lovgivning. Alle betalingspåmindelser og rykkere vil fremsendes til Kunden elektronisk pr. e-mail.

Abonnementbetaling

Alle betalinger med kreditkort og debetkort, uanset type, vil blive tilmeldt automatisk abonnementsbetaling. Med abonnementsbetaling bliver Kundens aktive ydelser automatisk betalt og forlænget, medmindre at ydelsen opsiges rettidigt. I tilfælde af fejlet betaling, uanset årsag, vil der blive fremsendt en ordinær betalingsanmodning til Kunden via e-mail. I henhold til Vigenta persondatapolitik og sikkerhedspolitik, opbevarer Vigenta på intet tidspunkt Kundens kreditkortoplysninger. Kreditkortoplysninger vil blive håndteret af Nets Denmark A/S og en PCI-certificeret betalingsgateway-udbyder. Alle transaktioner bliver sendt via en krypteret forbindelse. Kunden kan til enhver tid få fjernet sine kreditkortoplysninger, skulle kortet f.eks. være udløbet, lukket, spærret eller på anden måde ændret. Kunden kan ændre det kort der benyttes til abonnementsbetaling. Ønsker Kunden at få fjernet sin tilmelding og/eller muligheden for at blive tilmeldt til abonnementsbetaling, skal Kunden kontakte Vigenta.

Support

Der vil i alle Kundens aktive ydelser være inkluderet support på brug af ydelserne. Der kan forventes svar på support-henvendelser inden for 24 timer på almindelige hverdage. Vigenta yder udelukkende support på egen infrastruktur og de ydelser, som Vigenta stiller til rådighed. Vigenta yder således ikke support på 3. parts software, herunder forstået men ikke begrænset til: Software installeret af Kunden selv og software- eller anden data udviklet eller uploadet af Kunden eller anden tredjepart.

Kunden har mulighed for at tilkøbe særlige support-pakker, herunder Management-aftaler, adgang til vagttelefon og telefon-support. Telefonsupport afregnes pr. påbegyndte time til den gældende eller aftalte timepris. Vagttelefon må kun benyttes i tilfælde af nedbrud eller utilgængelighed. Såfremt Vigenta ikke er ansvarlig for den anmeldte fejl, vil Kunden blive opkrævet DKK 800 pr. opkald samt gældende tekniker-timepris.

Der kan forekomme særlige betingelser for support for hver specifik ydelse. Disse særlige betingelser vil fremgå af betingelserne for den pågældende ydelse.

Oppetid

Den gældende oppetid for enhver ydelse vil fremgå af den tilhørende produktside eller "Betingelser for brug" af den pågældende ydelse. Der garanteres altid – uanset ydelse – minimum 99,90% oppetid målt over 3 sammenhængende måneder.

Nedetid

Ved nedetid forstås, at en ydelse ikke er generelt tilgængelig, grundet en årsag forårsaget direkte af Vigenta.

Utilgængelighed forårsaget af Kundens egne handlinger, eller mangel på samme, eller andre parametre som Vigenta ikke har kontrol over, anses ikke for at være nedetid, der berettiger til refundering. Udover allerede nævnte vilkår og betingelser, er Vigenta aldrig erstatningsansvarlig ved driftsforstyrrelser, afbrydelser, skader, fejl mv. Dette gælder også forhold som er udenfor Vigenta kontrol, det kan være oversvømmelse, strejker, krig, terror, lynnedslag, overbelastning eller fejl på eget eller fremmed netværk, systemnedbrud, arbejdsnedlæggelser eller lockout (også blandt Vigenta medarbejdere), fejl hos tredjepart eller øvrige force majeure hændelser mv. Kunden skal selv kunne fremvise en troværdig rapport, der er i overensstemmelse med Vigenta egne opetids- og tilgængelighedstjek, for at være berettiget til kompensation.

Ændringer i ydelser

Vigenta forbeholder sig retten til at ændre i Kundens ydelse, for at kunne bibeholde en høj sikkerhed og stabilitet af Kundens ydelse. Alle ændringer som i større eller mindre grad kan påvirke Kundens brug af sin ydelse, vil blive annonceret minimum 48 timer i forvejen via Vigenta's driftstatus, medmindre der er tale om driftskritiske ændringer. I dette tilfælde vil ændringerne blive annonceret hurtigst muligt via Vigenta's driftstatus.

Overtrædelser

Følgende medfører advarsel, efterfulgt af suspendering:

- **Krænkelse af ophavsretten:** Direkte krænkelse af ophavsretten, som defineret i "Bekendtgørelse af lov om ophavsret".
- **Trusler og chikane:** Vigenta's ydelser må ikke benyttes til trusler eller chikane af enkeltpersoner, organisationer eller virksomheder, medmindre det falder inden for rammerne af beskyttet ytringsfriheden.
- **Voldsomt stødende indhold:** Indhold som anses for meget stødende eller ekstremt, vil resultere i advarsel og i visse tilfælde eller ved gentagelse suspendering.

Følgende medføre direkte suspendering, med eller uden varsel:

- **Uopfordret e-mail:** Udsendelse af større mængder uopfordret e-mails (SPAM).
- **Forsøg på overbelastning:** Direkte eller indirekte overdreven brug, som kan eller vil resultere i overbelastning af Vigenta's eller tredjeparts systemer.
- **Phishing:** Enhver aktivitet i forbindelse med phishing eller systemer designet til at indsamle personlige oplysninger (navn, kontonumre, brugernavne, adgangskoder m.m.) under falsk påskud er en overtrædelse, der vil medføre suspendering. Splash sider, phishing formularer, e-mail-distribution, proxy e-mail eller indhold med direkte relation til phishing-aktiviteter

resulterer i omgående opsigelse.

- **Distribuering af malware:** Oplagring, distribution, fremstilling eller brug af malware eller virus software, root kits, password crackers, adware, key-stroke-capture-programmer og andre programmer, der normalt anvendes i ondsindet aktivitet.

Følgende medføre direkte opsigelse og sletning, uden mulighed for refundering:

- **Bedrageri:** Al aktivitet med hensigt på at bedrage slutbrugere.

- **Børnepornografi:** Anvendelse af Vigenta's ydelser til opbevaring, distribuering eller lignende af børnepornografisk-materiale er ulovligt og vil medføre øjeblikkelig opsigelse og sletning samt politianmeldelse.

- **Ulovlig anvendelse:** Enhver brug af ydelser, i direkte forsøg på at udføre ulovlige aktiviteter. Dette omfatter, men er ikke begrænset til: Dødstrusler, terror trusler, trusler der kan/vil skade en anden person, overtrædelser af privatlivets fred, svindel med kreditkort, pengeafpresning og andre ulovlige aktiviteter.

- **Denial of Service:** Anvendelse af en ydelse leveret af Vigenta til udførelse af denial of service angreb eller 'distributed denial of service'-angreb er en overtrædelse af vilkår for brug. Alle former for DoS, DDoS eller lignende aktivitet er en overtrædelse af vilkår for brug.

- **Terror-relaterede websites:** Anvendelse af Vigenta's ydelser til opbevaring, distribuering eller lignende af terrorisme-relaterede aktiviteter er en overtrædelse af vilkår for brug.

Vigenta forbeholder sig retten til automatisk at scanne efter og fjerne indhold, der er eller potentielt kan være i strid med Vigenta's forretningsbetingelser. Vigenta forbeholder sig retten til at suspendere Kundens ydelse såfremt den forårsager belastning der påvirker systemets stabilitet.

Internettrafik

De gældende trafik-grænser vil til hver en tid stå oplyst på Vigenta's hjemmeside. Såfremt en ydelse har en trafikgrænse og Kunden overskrider denne trafikgrænse, vil ydelsen blive suspenderet eller opkrævet for merforbrug. Kunden vil modtage en advarsels e-mail, når pågældende ydelse har brugt hhv. 80% og 95% af den månedlige tilladte trafik.

Pornografisk indhold

Vigenta tillader pornografisk materiale i begrænset omfang. Pornografisk materiale må benyttes på alle Vigenta's ydelser dog undtaget billige webhoteller.

Vigenta kræver, at alt pornografisk materiale overholder dansk lovgivning og ikke er krænkende overfor eventuelle ophavsretshavere.

Vigenta forbeholder sig retten til at fjerne pornografisk indhold der er ekstremt, voldsomt stødende eller på andre måder upassende. Vigenta opretholder en nul-tolerance politik ift. børnepornografi.

Suspendering

Suspendering kan forekomme ved overtrædelse af Vigenta' Betingelser, som beskrevet i Vigenta' Betingelser for Brug eller ved manglende betaling. Vigenta forbeholder sig i øvrigt retten til at suspendere eller ophæve ydelser, der indeholder materiale som kan komme Vigenta, Vigenta's renommé eller Vigenta's forretning til skade.

Opsigelse

Medmindre andet fremgår af en skriftlig aftale mellem Kunden og Vigenta, skal enhver service aktivt opsiges 14 dage inden næstkommende betalingsdato. Såfremt en service ikke er opsagt inden næstkommende betalingsdato anses det af Vigenta som Kundens accept på forlængelse af servicen.

Kundens service vil automatisk blive suspenderet 48 timer efter sidste betalingsdato, såfremt betalingen er udeblevet. Efter 30 dage uden betaling slettes alle ubetalte ydelser og tilhørende data uden mulighed for genskabelse.

Vigenta forbeholder sig retten til uden varsel at opsiges Kundens ydelse, såfremt Kunden i væsentlig grad misvedligeholder sine forpligtelser i henhold til Vigenta' betingelser. I tilfælde af opsigelse af en ydelse fra Vigenta' side, er Kunden under ingen omstændigheder berettiget til tilbagelevering, tilbagebetaling eller refundering af den pågældende ydelse. Ved ophør af en service, uanset om dette værende ved udløb, Kundens opsigelse eller Vigenta' ophævelse, vil samtlige af Kundens data knyttet til pågældende ydelse blive slettet efter 30 dage uden mulighed for genskabelse.

Ansvar

Ethvert brug af enhver ydelse Vigenta tilbyder, sker på Kundens eget ansvar og risiko. Vigenta påtager sig intet ansvar for indholdet, og/eller de data der transmitteres til og fra Kundens ydelse via Internettet, herunder heller ej rigtigheden, lovligheden, lødigheden m.m.. Vigenta er således ikke ansvarlige for tab, direkte eller indirekte krænkelse eller andre forhold, der måtte opstå som følge af brug af informationer transmitteret via Internettet igennem Vigenta's ydelser.

Vigenta fraskriver sig ethvert ansvar og tab, som Kunden måtte lide, i forbindelse med manglende forbindelse til Vigenta' ydelser fra Internettet, uanset årsagen til den manglende forbindelse.

Vigenta er ikke ansvarlige for uvedkommendes adgang til Kundens data eller systemer eller skade eller datatab i forbindelse hermed. Vigenta fraskriver sig endvidere ethvert ansvar for direkte og/eller indirekte tab af data, skade af data og genoprettelse af data, uanset årsagen hertil.

Vigenta kan endvidere ej holdes erstatningspligtig. I så fald at Vigenta skulle holdes ansvarlig, vil Vigenta' ansvar så vidt muligt være begrænset til Kundens samlede udgifter til den pågældende ydelse Vigenta stiller til rådighed.

Alle ansvarsfraskrivelse i disse betingelser er til enhver tid og i enhver henseende gældende, medmindre Vigenta måtte have handlet groft uagtsomt eller forsætligt til skade for Kunden.

Misbrug

Ethvert forsætligt misbrug af Vigenta' ydelser, hjemmeside eller systemer vil medføre øjeblikkelig opsigelse, udelukkelse og i visse tilfælde politianmeldelse.

Vigenta skelner ikke mellem misbrug og forsøg på misbrug.

Misbrug inkluderer, men er ikke begrænset til:

Hacking af Vigenta' eller Vigenta' kunders; websites, systemer eller ydelser.

Udnyttelse af fejl eller sikkerhedshuller.

Bevidst og forsætligt overforbrug eller overbelastning af Vigenta' eller Vigenta' kunders; ydelser, websites eller systemer.

Uhensigtsmæssig overforbrug af Vigenta' support-ydelser.

Udnyttelse af Vigenta' betingelser, politikker eller lign. til egen vinding.

Benyttelse/udnyttelse af Vigenta' ydelser til ulovlig aktivitet, til formål der er eller potentielt kan være til gene for andre kunder og/eller skabe ustabilitet og/eller kompromittere sikkerheden.

I tilfælde af misbrug, vil Vigenta afgøre hvorvidt tilfældet er forsætligt eller ej.

Forbehold

Vigenta forbeholder sig retten til at ændre i betingelserne uden forudgående varsel. Alle ændringer skal annonceres via e-mail eller vigenta.dk. Hvis Kunden ikke accepterer disse ændringer, kan Kunden sende en anmodning til Vigenta om at annullere sin konto og alle ydelser, inden for 10 dage efter ændringer er trådt i kraft. Hvis Kunden ikke kontakter Vigenta inden for den gældende frist, vil de ændrede vilkår være permanent gældende for samarbejdet mellem Kunden og Vigenta.

Vigenta forbeholder sig retten til at ændre i gældende priser for nuværende kunder med 30 dages forudgående varsel. Alle prisændringer skal varsles via e-mail. Vigenta forbeholder sig ret til efter eget skøn at afvise salg af ydelser til enhver person, organisation eller virksomhed. Vigenta forbeholder sig retten til at udelukke personer, som Vigenta betragter som ubehagelige, uvenlige eller truende. I ekstreme tilfælde kan Vigenta ophæve personens aktive ydelser og udelukke personen for fremtidig køb af ydelser hos Vigenta.

Der tages forbehold for skrive-, stave- og tastefejl. Vigenta forbeholder sig retten til at ændre fejl i betingelser uden varsel.