

## **GENERELLE HANDELSBETINGELSER**

### **1. Anvendelse**

Disse betingelser gælder for alle aftaler indgået med Creative ZOO A/S (CVR.-nr. 31249996) om levering af ydelser og produkter.

### **2. Aftalegrundlag**

Det samlede aftalegrundlag udgøres af følgende dokumenter:

Et eller flere aftaledokumenter inkl. bilag hertil, fx Timepriser og Generelle Handelsbetingelser (nærværende dokument) samt eventuelle leverancebeskrivelser/tilbud/prisoverslag eller andre former for dokumenter, der beskriver konkrete projekter. Aftalegrundlaget kan løbende udvides, så det hele tiden er dækkende for det faktiske samarbejde mellem Creative ZOO og Kunden. Hvis samarbejdet udvides til nye områder, udarbejdes der nye aftaler, som beskriver dette.

Der kan kun afgives bindende tilbud på opgaver, hvis vi har den nødvendige viden om projektets mål, varighed og kompleksitet. Alternativt kan der ofte udarbejdes et prisoverslag på baggrund af de kendte forudsætninger. Et prisoverslag er et vejledende estimat, som ikke er bindende.

Ændringer, tillæg eller afvigelser fra disse dokumenter skal udformes skriftligt og skal være accepteret af Parterne. I praksis indarbejdes disse under punktet "Særlige forhold" i et aftaledokument.

### **3. Kommunikation**

Parterne benytter i videst muligt omfang skriftlig kommunikation, fx i form af e-mail eller de aftalte digitale samarbejdsplatforme.

### **4. Kontaktpersoner**

Parterne udpeger begge en person, der er ansvarlig for samarbejdet. Den samarbejdsansvarlige skal kunne træffe bindende beslutninger og indgå aftaler.

Parterne kan endvidere udpege et antal kontaktpersoner efter ønske. Kontaktpersonerne er forpligtede til at afklare stillede

spørgsmål fra den anden Part hurtigt og i overensstemmelse med interne regler.

## **5. Produkter og serviceydelser**

Samtlige produkter og serviceydelser leveret af Creative ZOO er omfattet af nærværende betingelser; uanset disses form og overleveringsmåde.

## **6. Creative ZOOs forpligtelser**

De produkter og serviceydelser, som Creative ZOO sælger og leverer til Kunden, udføres i overensstemmelse med god skik og håndværksmæssigt korrekt.

Creative ZOO er ikke ansvarlig for leverede produkter og serviceydelsers anvendelse, at de opfylder standarder eller kan anvendes til konkrete formål, medmindre dette er skriftligt aftalt mellem Parterne. Creative ZOO har ikke ansvar for produkters skadevoldelse, ligesom en evt. erstatningsbyrde herfor ikke påhviler Creative ZOO.

## **7. Kundens forpligtelser**

Kunden er efter aftale forpligtet til at levere materiale, herunder tekst, foto og dokumenter, samt stille ressourcer til rådighed på anden måde i det omfang, det er nødvendigt, for at Creative ZOO kan levere sin ydelse rettidigt og korrekt.

Kunden er ligeledes forpligtet til at arbejde for at sikre fremdrift i projektet og overholde den aftalte produktionsplan. Hvis der opstår situationer, som betyder at en tidsplan skrider, skal dette meddeles omgående skriftligt til Creative ZOO. Hvis en eller flere deadlines i et projekt ændres væsentligt, forbeholder Creative ZOO sig således ret til at justere i leverancebeskrivelsen (herunder også i prisen), da det kan have konsekvenser for projektets samlede ressourceforbrug.

## **8. Honorar**

Honorar for produkter og serviceydelser følger Creative ZOOs gældende prislister, medmindre andet er aftalt. Alle priser er ekskl. moms.

Creative ZOO fastsætter honoraret med udgangspunkt i den til enhver tid gældende liste med timepriser samt arbejdets omfang og det afholdte tidsforbrug. Creative ZOO kan ved aftalt ekspres- eller overarbejde opkræve tillæg.

Kunden betaler 50% af Creative ZOOs tidsforbrug under transport og rimelige udlæg til taxa, færge, tog og fly. Creative

ZOOs kørsel refunderes af Kunden til de satser, der til enhver tid fastsættes af staten.

Udgifter til kost og logi mv. i forbindelse med levering af produkter og serviceydelser samt udgifter til forplejning i forbindelse med workshops og møder honoreres til kostpris.

Udgifter til udbringning og til ekstraordinær porto samt print og kopiering refunderes af Kunden til kostpris med tillæg på 10 %.

Betalingsbetingelser for almindelige fakturaer er netto 14 dage fra fakturadato. Ved forsinket betaling beregnes 1,5 % i rente pr. påbegyndt måned.

Såfremt Kunden ikke betaler det opkrævede honorar inden 14 dage fra modtagelse af skriftligt påkrav, tager Creative ZOO forbehold for at standse alt arbejde for Kunden. Creative ZOO giver skriftlig orientering om, hvilken beføjelse Creative ZOO ønsker at anvende, herunder (i) ophæve salget af de produkter og serviceydelser, som forsinkelsen vedrører, (ii) ophæve salget af produkter og serviceydelser, som endnu ikke er leveret til Kunden, eller kræve forudbetaling herfor og/eller (iii) gøre andre misligholdelsesbeføjelser, herunder erstatning, gældende.

Den gældende prisliste kan til enhver tid opdateres af Creative ZOO. Når det sker, træder de nye priser i kraft 4 uger efter den nye prisliste er publiceret. Den til enhver tid gældende prisliste kan ses [her](#).

## **9. Tilbud, prisoverslag, leverancebeskrivelser og ordrer**

Creative ZOOs tilbud, prisoverslag og leverancebeskrivelser er gældende i 14 dage fra den dato, de er dateret, medmindre andet fremgår. Accept af tilbud, prisoverslag eller leverancebeskrivelse, der er Creative ZOO i hænde efter acceptfristens udløb, er ikke bindende for Creative ZOO, medmindre Creative ZOO meddeler Kunden accept heraf.

Leverancebeskrivelser og tilbud skal i udgangspunktet anses som en helhed. Det vil sige, at de enkelte leverancer og ydelser ikke kan vælges til og fra uden en særskilt aftale herom.

Kunden kan ikke ændre en afgivet ordre på produkter og serviceydelser uden Creative ZOOs skriftlige accept.

## **10. Levering og godkendelse**

Creative ZOO leverer de aftalte produkter og serviceydelser i overensstemmelse med det aftalte. Der kan som følge af opgavens karakter være behov for godkendelse af delleverancer. Kunden er i givet fald forpligtet til at godkende disse uden grundet ophold.

Projektplaner, tilbud mv udarbejdes som udgangspunkt med 2 korrekturgange medmindre andet er aftalt. Det aftales individuelt hvor meget tid der realistisk skal afsættes til gennemførelse af en korrekturgang på det konkrete projekt.

Creative ZOO leverer produkter og serviceydelser senest til den tid, der er aftalt med Kunden. Creative ZOO har ret til at levere før den aftalte leveringstid, medmindre anden aftale foreligger. Creative ZOOs rettidige levering er forudsat, at Kunden har leveret materiale eller foretaget delgodkendelse til de aftalte tidspunkter samt betalt forfaldne fakturaer.

Hvis Creative ZOO forventer en forsinkelse i leveringen af produkter og serviceydelser, informerer Creative ZOO Kunden om det, straks efter at Creative ZOO bliver opmærksom på, at forsinkelse kan ske. Creative ZOO orienterer om årsagen til forsinkelsen og om ny forventet leveringstid.

Kunden er forpligtet til at undersøge alle produkter og serviceydelser ved leveringen.

## **11. Fejl og mangler**

Hvis Kunden opdager en fejl eller mangel, som Kunden ønsker at påberåbe sig, skal dette uden ugrundet ophold meddeles skriftligt til Creative ZOO. I modsat fald kan manglen ikke senere gøres gældende. Kunden skal give Creative ZOO de oplysninger om en meddelt fejl eller mangel, som Creative ZOO beder om. I forbindelse med webprojekter gælder særlige vilkår på dette område. Disse vil fremgå af det pågældende projekts tilbud/leverancebeskrivelse.

Creative ZOO skal inden rimelig tid tage stilling til, om Creative ZOO accepterer reklamationen.

Creative ZOO vælger, om man vil foretage afhjælpning, udbedring eller omlevering. Kunden orienteres herom inden rimelig tid efter accept af reklamationen. Creative ZOO er forpligtet til at foretage disse handlinger straks.

Creative ZOOs udbedring omfatter ikke fejl eller mangler, der skyldes: (i) materiale godkendt eller leveret af Kunden (ii) almindelig slitage, (iii) brug i strid med Creative ZOOs instruktioner eller almindelig praksis eller til ikke aftalte formål, (iv) afhjælpning eller ændring udført af andre end Creative ZOO eller (v) andre forhold, som Creative ZOO er uden ansvar for.

## **12. Ansvar**

Hver part er ansvarlig for egne handlinger og undladelser efter gældende ret med de begrænsninger, der følger af Aftalegrundlaget.

Uanset eventuelle modstående vilkår i Aftalegrundlaget kan Creative ZOOs ansvar over for Kunden ikke overstige 50 % af det salg af produkter og serviceydelser, som Creative ZOO netto har faktureret til Kunden i de umiddelbart foregående 6 måneder. Ansvarsbegrænsningen gælder ikke, hvis Creative ZOO har handlet forsættligt eller groft uagtsomt.

Hvis Creative ZOO indtræder i rollen som databehandler, er det kundens ansvar som dataansvarlig at sikre, at gældende love og retningslinjer overholdes. Creative ZOO bistår gerne med råd og vejledning på dette område, men det juridiske ansvar ligger hos den dataansvarlige. Det samme gælder i andre spørgsmål om datasikkerhed, GDPR ol.

I det omfang Creative ZOO benytter en underleverandør/underbehandler er det Creative ZOOs ansvar, at disse lever op til de samme krav som den dataansvarlige pålægger Creative ZOO.

Uanset eventuelle modstående vilkår i Aftalegrundlaget er Creative ZOO ikke ansvarlig over for Kunden for indirekte tab, herunder tab af produktion, salg, fortjeneste, tid eller goodwill, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed.

Creative ZOO er ikke ansvarlig over for Kunden for manglende opfyldelse af forpligtelser, som kan henføres til force majeure. Ansvarsfriheden består, så længe force majeure-begivenheden består. Som force majeure anses forhold, der er uden for Creative ZOOs kontrol, og som Creative ZOO ikke burde have forudset ved aftalens indgåelse. Eksempler på force majeure er usædvanlige naturforhold, krig, terror, brand, oversvømmelse, hærværk og arbejdsstridigheder. Opremsningen er ikke udtømmende.

I det omfang der indgår delleverancer som fx trykning eller kodning samt 3D, film eller foto i den samlede leverance, er Creative ZOO ikke ansvarlig for sådanne underleverandørers priser, leverancebetingelser mv.

### **13. Immaterielle rettigheder**

Dansk rets almindelige regler finder anvendelse i relation til immaterielle rettigheder frembragt af Creative ZOO eller Kunden.

### **14. Krænkelse af tredjemands rettigheder**

Creative ZOO er ikke bekendt med, at ydelser omfattet af denne aftale, er i strid med enerettigheder tilhørende tredjemand. Creative ZOO forpligter sig til at foretage rimelige

bestræbelser på at undersøge tredjemands immaterielle rettigheder.

Creative ZOO indestår ikke for, at produkter eller serviceydelser, der er omfattet af aftalen, er eller kan beskyttes i medfør af varemærkeloven, ophavsretsloven, designloven, patent- og brugsmodellovgivningen eller markedsføringsloven.

Creative ZOO er som udgangspunkt ikke ansvarlig for leverede produkters og serviceydelsers krænkelse af tredjemands immaterielle rettigheder, medmindre krænkelsen er forsætlig. Såfremt ydelser omfattet af aftalen senere viser sig at krænke tredjemands rettigheder, bedømmes det efter dansk rets almindelige erstatningsregler, hvorvidt Creative ZOO er ansvarlig for den skete krænkelse.

I tilfælde af krænkelse af tredjemands rettigheder er Kunden forpligtet til at begrænse et evt. tab for Creative ZOO mest muligt.

I det omfang der indgår elementer, ydelser eller komponenter i Creative ZOOs løsninger, som er behæftet med licens eller andre former for rettigheder, som skal cleares med 3. mand, er det Creative ZOOs ansvar at gøre opmærksom på dette. Det er imidlertid til enhver tid kundens ansvar, at 3. parts rettigheder ikke krænkes i henhold til den faktisk brug, som kunden gør af leverancen. Det kan fx dreje sig om stock images, fotos, musik, model- el. speakerhonorar, software licenser, fonte, plugins eller andre elementer, der kan være belagt med rettigheder eller licens.

## **15. Markedsføring**

Creative ZOO er berettiget til i eget markedsføringsmateriale at anvende leverancer som reference. Anvendelsen sker i overensstemmelse med god skik.

## **16. Fortrolighed**

Parterne må ikke viderebringe, bruge eller sætte andre i stand til at bruge modpartens erhvervshemmeligheder eller andre oplysninger uanset art, som ikke er offentligt tilgængelige på tidspunktet for aftalens indgåelse. Denne forpligtelse gælder også for medarbejdere og koncernforbundne selskaber.

Parterne må ikke på utilbørlig måde skaffe sig eller forsøge at skaffe sig kendskab til eller rådighed over den anden Parts fortrolige oplysninger. Parterne opbevare fortrolige oplysningerne forsvarligt for at undgå, at de utilsigtet kommer til andres kundskab. Dette kan ske elektronisk, ved påstempling af dokumenter eller ved fysisk begrænsning af adgang til dokumenter og oplysninger.

Parternes forpligtelser efter disse bestemmelser gælder under Parternes samarbejde og uden tidsbegrænsning efter samarbejdets ophør uanset årsagen til ophør.

## **17. Gældende lov og værneting**

Eventuelle tvister skal forsøges løst ved forhandling mellem Parterne. Fører dette ikke til løsning, afgøres tvister efter dansk ret med Sø- og Handelsretten som værneting.

Rev: 23/04/2022