

GENERELLE HANDELSBETINGELSER

for

Netgroups levering
af
IT-ydelser m.v.

Netgroup A/S
Store Kongensgade 40 H
1264 København K
CVR-nr.: 26 09 35 03
("Netgroup")
Version 4.4
August 2016

1.	Indledning	3
2.	Definitioner	3
3.	Aftaleperiode	4
4.	Betalingsforpligtelser.....	4
5.	Levering.....	5
6.	Parternes supplerende forpligtelser	5
7.	SPLA Licensering	6
8.	Overdragelse.....	6
9.	Misligholdelse.....	7
10.	Ansvar	7
11.	Fortrolighed.....	8
12.	Garantier	8
13.	Acceptable Use Policy	9
14.	Force majeure	10
15.	Lovvalg, værneting, fortolkning og tvister	10
16.	Forskellige forhold.....	10
17.	Betalingsbetingelser.....	11

1. INDLEDNING

- 1.1. Nærværende generelle handelsbetingelser ("Betingelser") finder anvendelse i alle forhold mellem Kunden og Netgroup, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt, og hvor lovgivningen ikke stiller andre krav.
- 1.2. Betingelserne har som hovedformål at regulere de generelle forhold, der normalt vil være ens, uanset hvilke af Netgroups ydelser, Kunden har valgt at indgå Aftale om.
- 1.3. Ved benævnelsen "Netgroup" forstås Netgroup A/S, CVR-nummer: 26093503.
- 1.4. Ved benævnelsen "Kunde" forstås den aftalepart du repræsenterer, og som har indgået en Aftale med Netgroup. Kunden kan være en virksomhed, en organisation eller enhver anden erhvervmæssig enhed, der anvender Netgroups ydelser.
- 1.5. Aftalen mellem Parterne ("Aftalen") består af en eller flere Købsaftaler, Betingelserne og eventuelle yderligere specifikke betingelser, som Netgroup har udleveret til Kunden. Aftalen kan tillige indeholde underleverandørvilkår, såfremt Netgroup til brug for levering af sine ydelser gør brug af underleverandør. Såfremt Aftalen indeholder sådanne underleverandørvilkår, skal disse have forrang frem for Netgroups betingelser dog således, at underleverandørvilkårene ikke kan stille Kunden bedre over for Netgroup, end hvad følger af Netgroups egne betingelser.
- 1.6. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem Aftaledokumenterne skal følgende dokument have forrang frem for næstnævnte. jf. dog ovenanførte for så vidt angår underleverandørvilkår: Købsaftalen, underleverandørvilkår, specifikke betingelser, Betingelserne.
- 1.7. Medmindre andet fremgår eksplicit af andre dele af Aftalen, skal Netgroup i forholdet mellem parterne alene anses som databehandler, og ikke som dataansvarlig.

2. DEFINITIONER

- 2.1. I Aftalen skal de følgende ord og udtryk have den definerede betydning, med mindre sammenhængen fordrer andet:
 - 2.1.1. Aftaleperiode
Aftaleperioden som fremgår af Købsaftalen indgået mellem parterne.
 - 2.1.2. Housingfacilitet
Areal til husning af IT- og telekommunikationsudstyr som specificeret i Købsaftalen.
 - 2.1.3. Ibrugtagningsdagen
Den dag kunden rent faktisk tager en ydelse eller service i brug, herunder en housingfacilitet.
 - 2.1.4. Indeksregulering
Regulering af den aftalte pris med den forholdsmæssige stigning i det danske forbruger prisindeks offentliggjort af Danmarks Statistik eller andet lignende offentligt tilgængeligt indeks.

2.1.5. Klar til Brug

En meddelelse fra Netgroup om, at den bestilte ydelse kan tages i brug af Kunden. Kunden har fra modtagelse af denne meddelelse fem dage til at reklamere, ellers anses ydelsen for at være leveret i overensstemmelse med det aftalte.

2.1.6. Købsaftale

Købsaftale underskrevet af Parterne, hvori levering af Netgroups produkter og ydelser er nærmere specificeret. Hver Købsaftale kan indeholde flere forskellige services.

2.1.7. Leje

En ret til at benytte housingfaciliteter, forbindelser, rackskab, fysisk udstyr eller andre ydelser specificeret i Købsaftalen, mod betaling af vederlag. For housingfaciliteter, forbindelser, rackskabe og fysisk udstyr menes en ret til at benytte disse ydelser, der er tildelt i overensstemmelse med Købsaftalen. Leje af faciliteter og ydelser er ikke nødvendigvis en eksklusiv ret, idet andre af Netgroups kunder kan have ret til at placere udstyr i samme facilitet og/eller benytte samme ydelser.

2.1.8. Trafik

Internet baseret trafik (IP-trafik) leveret via fiber, trådløse forbindelser (FWA), kobberforbindelser eller anden forbindelse.

2.1.9. Parter

Netgroup og den Kunde som fremgår af Købsaftalen.

3. AFTALEPERIODE

- 3.1. Aftalen er uopsigelig fra begge Parters side i Aftaleperioden som er fastlagt i de enkelte Købsaftaler, hvorefter den kan opsiges af hver Part med 90 dages skriftlig varsel til udgangen af en måned. Undtaget herfra er dog forhold reguleret af afsnit 8. Opsiges Aftalen ikke senest 90 dage inden udløb, vil Aftalen automatisk forlænges i 12 måneder med samme vilkår.
- 3.2. I hver enkelt Købsaftale fastsættes Aftaleperioden for den pågældende ydelse.
- 3.3. Såfremt en Aftale består af flere delydelser, kan hver enkelt delydelse opsiges særskilt i overensstemmelse med afsnit 3.1, medmindre en sådan delydelse er en forudsætning for, at Netgroup kan levere andre ydelser i henhold til Aftalen.

4. BETALINGSFORPLIGTELSE

- 4.1. Priser og betalingsbetingelser for ydelser fastsættes i Købsaftalerne. Alle priser er opgivet i danske kroner (DKK) eksklusive moms og eventuelle andre skatter og afgifter.
- 4.2. Med mindre andet er specifikt nævnt i den enkelte Købsaftale skal løbende vederlag for ydelser fastsat i Købsaftaler betales kvartalsvis forud fra Aftalens indgåelse eller fra det tidspunkt hvor ydelsen er erklæret "Klar til Brug" af Netgroup afhængig af, hvilken der

indtræder først. Første betaling vil justeres i henhold til kalenderkvartalerne således, at den resterende periode af indeværende kvartal samt det efterfølgende kvartal betales ved Aftalens indgåelse eller ved "Klar til Brug" afhængig af, hvilken der indtræder først. Oprettelses/etableringsomkostninger faktureres ved Aftalens underskrift.

- 4.3. Enhver faktura fremsendt af Netgroup skal betales senest 14 dage efter udstedelse.
- 4.4. Alle Kundens betalinger i henhold til Aftalen skal ske uden fradrag eller modregning af nogen art.
- 4.5. Hvis Kunden ikke foretager rettidig betaling, skal Kunden betale renter af det udestående beløb for den forløbne tid. Renten skal påløbe og beregnes dagligt med en variabel rentefod på halvanden (1½) procent per måned, og skal beregnes for det forløbne antal dage baseret på et år bestående af 365 dage fra forfaldsdagen indtil den faktiske betalingsdag. Kunden betaler derudover eventuelle omkostninger ved inddrivelse af manglende betaling og eventuelle tab Netgroup måtte blive påført, som følge af manglende eller for sen betaling.
- 4.6. Alle løbende vederlag for ydelser leveret af Netgroup Indeksreguleres én gang årligt.
- 4.7. Alle priser og gebyrer kan ud over indeksregulering reguleres med en måneds varsel. Netgroup skal informere Kunden omkring disse reguleringer med minimum en måneds varsel før ændringen træder i kraft. Kunden er forpligtet til at betale den regulerede pris, men kan dog i tilfælde af, at ændringen er væsentlig, vælge at opsige Aftalen skriftligt med en måneds varsel overfor Netgroup. Prisforhøjelser kan imidlertid ske uden varsel, såfremt disse sker som følge af forhold udenfor Netgroups kontrol, herunder regulatoriske eller retslige forhold, samt stigninger stammende fra prisstigninger fra Netgroups underleverandører.

5. LEVERING

- 5.1. Netgroup forpligter sig til at levere de ydelser der er defineret i Købsaftalen på det i Købsaftalen fastsatte tidspunkt.
- 5.2. Når ydelserne er Klar til Brug skal Netgroup straks give Kunden besked herom ved at fremsende brev eller e-mail som oplyser, at ydelserne opfylder de aftalte specifikationer. Kunden skal indenfor 5 arbejdsdage fra modtagelsen af denne information skriftligt meddele Netgroup såfremt ydelserne ikke opfylder de aftalte specifikationer. Opfylder ydelserne ikke specifikationerne, skal Kunden specificere sådanne forhold skriftligt til Netgroup, der herefter skal levere mangelfri ydelse inden rimelig tid. Har Kunden ikke givet meddelelse i overensstemmelse med ovenstående indenfor 5 arbejdsdage efter Netgroup har informeret om at ydelserne er Klar til Brug, anses ydelserne for at være mangelfri.

6. PARTERNES SUPPLERENDE FORPLIGTELSE

- 6.1. Hver Part skal tilvejebringe alle nødvendige og behørigt tilladelser og godkendelser samt på anden måde overholde alle love, regulativer og krav fra enhver relevant offentlig

myndighed, som er gældende for installation, brug og ejerskab af de ydelser der leveres af den pågældende Part.

- 6.2. Med mindre andet er aftalt handler Netgroup, der anses som databehandler, alene efter instruks fra Kunden, der anses som dataansvarlig for så vidt angår de hostede data. Netgroup skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger 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. Netgroup skal på Kundens anmodning give Kunden tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.
- 6.3. Hvis Kunden bliver udsat for et DDoS angreb, forpligter Kunden sig til at dække eventuelle meromkostninger, som Netgroup måtte have til Internet trafik, uanset om Kunden har flat-rate eller burstable IP trafik, og/eller anti-DDoS beskyttelse. Omkostningerne vil udelukkende vedrøre de, som specifikt gælder den pågældende kunde og ikke Netgroups afledte omkostninger, ved et eventuelt angreb.

7. SPLA LICENSERING

- 7.1. For at opretholde en korrekt og retvisende licensering af Kundens Microsoft licenser, leveret af Netgroup under SPLA aftale med Microsoft, er Kunden pligtig til at oplyse Netgroup om, at det antal licenser der er købt og stillet til rådighed for Kundens infrastruktur, er korrekt og overholder den faktiske anvendelse.
- 7.2. Hvis Netgroup kræver det, skal Kunden installere og vedligeholde relevante værktøjer, til at automatisere licensrapportering.
- 7.3. Hvis Kunden ønsker at installere Microsoft software, som ikke er licenseret via Netgroup, er Kunden selv forpligtet til at indhente den krævede Microsoft License Mobility autorisation og give Netgroup en kopi af dette dokument.
- 7.4. Hvis Kundens behov for licenser overstiger det initielt aftalte, er Kunden pligtig til at oplyse dette uden ugrundet ophold til Netgroup, således at det ekstra antal licenser afregnes korrekt mellem parterne og tilsvarende, at Netgroup rapporterer korrekt SPLA til Microsoft.
- 7.5. I tilfælde hvor Kunden ikke oplyser Netgroup om det korrekte antal licenser, forbeholder Netgroup sig ret til at viderefakturere eventuel ekstra-regning fra Microsoft.

8. OVERDRAGELSE

- 8.1. Kunden er ikke berettiget til at overdrage rettigheder og forpligtelser til tredjepart, medmindre den erhvervende tredjepart indtræder i samtlige rettigheder og forpligtelser, og kun såfremt Netgroup godkender overdragelsen skriftligt
- 8.2. Netgroup er berettiget til at overdrage samtlige rettigheder og forpligtelser til tredjepart.

9. MISLIGHOLDELSE

- 9.1. Hver Part kan skriftligt hæve Aftalen samt enhver Købsaftale øjeblikkeligt overfor den anden Part, ved den anden Parts væsentlige misligholdelse af Aftalen eller en Købsaftale, eller hvis Parten bliver erklæret konkurs, kommer under rekonstruktion eller lignende.
- 9.2. Ved en af Parternes misligholdelse efter afsnit 9.1 skal den misligholdende Part efter skriftligt påkrav have 30 dage til at ophøre med at misligholde. Dette gælder dog ikke betalingsforpligtigelser eller forhold af en sådan karakter, at de ikke kan ophøre eller oprettes.
- 9.3. Netgroup kan skriftligt hæve Aftalen og Købsaftaler overfor Kunden, hvis denne har undladt betaling af fremsendt faktura og ikke indenfor 10 dage efter fremsendelse af skriftlig rykker fra Netgroup har indbetalt det skyldige beløb inklusive påløbende renter m.v. (jf. afsnit 4.5)
- 9.4. Ophævelse af Aftalen - uanset årsag - skal ikke have indvirkning på de bestemmelser i Aftalen, der fortsat skal være gældende, for eksempel afsnittet om fortrolighed, eller træde i kraft i tilfælde af ophævelse og skal ikke have indvirkning på Kundens betalingsforpligtigelser af noget beløb til Netgroup i henhold til Aftalen.

10. ANSVAR

- 10.1. Efter ydelsen meldes "Klar til Brug" er Netgroups forpligtelser begrænset til Netgroups eventuelle vedligeholdelsesforpligtelse samt eventuelle services defineret i Købsaftalen. Netgroup er ikke ansvarlig for forringelse eller skade på ydelser beskrevet i denne Aftale eller for nogen virkningsfejl / funktionsfejl af disse ydelser, eller nogen utilgængelighed, forsinkelse, nedlæggelse eller afbrydelse der skyldes Kundens handlinger.
- 10.2. Medmindre andet er udtrykkeligt bestemt i Aftalen, gælder det, at:
 - 10.2.1. Hver Part udsteder kun de garantier som er udtrykkeligt nævnt i Aftalen og giver således ikke garantier som måtte følge af sædvane, god skik mv.
 - 10.2.2. Ingen af Parterne skal være ansvarlige overfor den anden Part eller nogen anden, herunder dennes moder/datterselskaber, forhandlere, kunder eller andre slutbrugere for nogen form for indirekte tab.
- 10.3. Kunden er indforstået med, at denne skal overholde alle gældende love og regler i forbindelse med Kundens Forretning. Kunden forstår, at Netgroup ikke udøver nogen kontrol overhovedet med indhold i den information, som Kunden udsender fra Netgroups datacenter, og at det udelukkende er Kundens ansvar at sikre, at den information, som Kunden sender og modtager, overholder alle gældende love og regler. Kunden bekræfter at have læst og accepteret afsnit 13 "Acceptable Use Policy" (brugerpolitik).
- 10.4. Såfremt Netgroup bliver kontaktet af tredjemand, selv bliver opmærksom på, eller på nogen anden måde bliver vidende om eller får mistanke om, at Kundens brug af Netgroups ydelser kan påføre Netgroup nogen form for ansvar, er Netgroup berettiget til at suspendere eller forhindre adgang til Kundens systemer indtil det står klart, om denne

viden eller mistanke er berettiget. Kunden kan ikke på nogen måde gøre Netgroup ansvarlig for et eventuelt opstået tab i forbindelse hermed.

- 10.5. Netgroup har intet ansvar for skade på eller forsikring af Kundens udstyr med mindre forsikring af Kundens Udstyr specifikt er medtaget som en ydelse i Købsaftalen.
- 10.6. Netgroups maksimale erstatning til Kunden kan ikke overstige et beløb svarende til hvad Kunden har betalt Netgroup i månedlige/kvartalsvise vederlag i de seneste 6 måneder før kravet fremsættes.

11. FORTROLIGHED

11.1. Parterne forpligter sig til at:

11.1.1. Behandle al information som gives og/eller modtages om hinandens forhold strengt fortroligt.

11.2. Ikke at videregive sådan fortrolig information til tredjemand uden forudgående skriftlig tilladelse hertil fra Parten og kun, at anvende fortrolig information til det formål, der er beskrevet i nærværende Aftale. Som fortrolig information anses enhver information om den anden Parts virksomhed eller forretningsforhold, som en Part har modtaget direkte eller indirekte, det være sig mundtligt eller skriftligt, i forbindelse med udførelsen af opgaverne. Undtaget herfra er dog oplysninger, som er eller bliver offentlig tilgængelige på anden måde end ved en af Parternes misligholdelse.

11.3. Parterne er berettigede til at videregive oplysninger til myndighederne til opfyldelse af lovmæssige forpligtelser. Ved aflevering af oplysninger er den Part, der udleverer sådanne oplysninger, forpligtet til at forbeholde sig fortrolighed i størst muligt omfang.

11.4. Fortrolighedsforpligtelsen gælder også efter ophør af Aftalen.

12. GARANTIER

12.1. Kundens garantier

Kunden er bekendt med de love og regler der er gældende for Kundens Forretning. Kunden indestår for og garanterer, at så længe nærværende Aftale er gældende vil Kundens Forretning ikke indeholde eller transmittere materiale, som er i strid med gældende lovgivning. Hvis Kunden overtræder loven og/eller ikke overholder Netgroups brugerpolitik jævnfør afsnit 13, vil Netgroup efter eget skøn være berettiget til på enhver måde at forhindre adgang til sådanne ulovlige materialer og/eller ophøre med at levere ydelser til Kunden, herunder suspendere eller afbryde ydelser til Kunden med øjeblikkelig virkning.

12.2. Netgroups garantier

12.2.1. Ingen anden garanti. Netgroup stiller alle services, produkter og arealer til rådighed, som de er og forefindes. Netgroup giver ingen udtrykkelige eller indforståede garantier og Netgroup fraskriver sig ethvert ansvar med hensyn til færden, tilfredsstillende kvalitet, ikke-krænkelser og egnethed til et specielt formål samt garantier som følger af handelsskik, kutyme eller handelspraksis.

- 12.2.2. Ingen garanti for ydelser, som kontrolleres og/eller leveres af tredjepart. Selvom Netgroup leverer forbindelse til Internettet til Kunden, kan Netgroup ikke kontrollere informationsstrømmen til og fra Netgroup datacentre til andre dele af Internettet. Sådanne strømme afhænger i stor grad af ydelsen i Internet Services leveret eller kontrolleret af tredjepart. Det kan ske, at disse tredjeparter er årsag til, at Netgroups Kundes forbindelser bliver afbrudt eller bliver svagere, men Netgroup kan ikke garantere, at sådanne tilfælde ikke kan forekomme, og Netgroup fraskriver sig ethvert ansvar i forbindelse med sådanne tilfælde.
- 12.2.3. Ved salg af hardware gælder udelukkende producentens service og garanti. Netgroup har intet support- og/eller driftsansvar for solgt hardware medmindre det er specificeret i Købsaftalen.

13. ACCEPTABLE USE POLICY

- 13.1. Alle Netgroups kunder er ansvarlige for at efterleve nærværende Acceptable Use Policy (Brugerpolitik).
- 13.2. Handlingerne beskrevet nedenfor er defineret af Netgroup som "system misbrug" og er ikke tilladt. Eksemplerne beskrevet nedenfor er ikke udtømmende og er kun medtaget for at vejlede og informere Netgroups kunder. Hvis Kunden er usikker om en handling eller brug af systemet er tilladt, er det Kundens ansvar at kontakte Netgroup. De følgende aktiviteter er absolut ikke tilladt, og Netgroup har ret til at foretage de nødvendige skridt for at stoppe disse aktiviteter herunder suspendering og terminering af de services, som leveres til Kunden. Jævnfør endvidere afsnit 10.3 og 10.4 ovenfor.
- 13.3. Generelt må Kunden ikke benytte Netgroups netværk, servere eller ydelser til at:
- bryde gældende love, regler og retningslinjer,
 - bryde "acceptable use policies" hos de netværk, maskiner eller servere, som nås ved at benytte Netgroups netværk,
 - krænke andres privatliv,
 - bryde retningslinjerne for udsendelse af marketing materiale via email.
- 13.4. Ikke-tilladte aktiviteter inkluderer også, men er ikke begrænset til:
- uautoriseret brug (eller forsøg på uautoriseret brug) af maskiner og netværk,
 - forsøg på at kompromittere sites og servere (f.eks. denial of service attacks),
 - falsificere header information eller bruger identifikation,
 - distribuere ondsindede programmer til netværk eller maskiner (f.eks. vira, orme, Trojan horses, etc.),
 - monitorere eller scanne andre netværk uden tilladelse,
 - ødelægge sikkerheden eller forstyrre Internet kommunikationen herunder skaffe (adgang til) data, som Kunden ikke bør have adgang til eller logge på en server, hvortil Kunden ikke bør have adgang til,

udføre hvilke som helst form for netværk monitorering (f.eks. packet sniffer) med henblik på at fremskaffe data, som ikke er tiltænkt Kunden,

forsøge at omgå bruger authentication eller sikkerheden på enhver host eller network ("cracking"),

bruge ethvert program/script/kommando eller sende beskeder af enhver art, som er designet til at ødelægge eller forstyrre maskiner, servere og netværk – både lokalt eller via Internettet,

sende unsolicited bulk email ("SPAM"),

opretholde og drive en open mail relay,

samle e-mail adresser fra Internettet med henblik på at sende unsolicited bulk e-mail ("SPAM"),

sende eller modtage copyright-krænkende eller ulovligt materiale,

opbevare ulovligt materiale på servere, maskiner, udstyr mv., som er placeret på eller tilknyttet Netgroups netværk,

oplyse falsk eller ukorrekt data på signup formularer,

forsøge at forstyrre eller ødelægge den måde hvorpå Netgroup måler båndbredde-forbrug, strøm og andre services.

14. FORCE MAJEURE

14.1. Ingen af Parterne er forpligtede til at yde erstatning i tilfælde af manglende Aftaleopfyldelse forårsaget af forhold, der ligger udenfor Parternes kontrol, herunder - og i den udstrækning at en sådan ydelse forhindres (direkte eller indirekte) som følge af - strejke, lock-out, arbejdsnedlæggelse, regeringsindgreb, manglende eller forsinket myndighedsgodkendelse, oprør, væbnet konflikt, ulykke, mangel på råmaterialer eller på normale transportmidler, krigshandling, terrorisme, naturkatastrofer eller enhver anden årsag, som ligger udenfor hvad Parterne med rimelighed kan antages at kontrollere.

15. LOVVALG, VÆRNETING, FORTOLKNING OG TVISTER

15.1. Nærværende Aftale er undergivet og skal fortolkes i overensstemmelse med dansk ret.

15.2. Parterne forpligter sig til gennem forhandling at forsøge, at finde en mindelig løsning på tvistigheder, og til at gøre det på en sådan måde, at de normale ydelser eller den normale produktion ikke berøres heraf.

15.3. I mangel af mindelig løsning efter forhandling, skal sagen afgøres endeligt og bindende ved voldgift efter reglerne for Det Danske Voldgiftsinstitut eller ved de danske domstole efter Netgroups valg.

16. FORSKELLIGE FORHOLD

16.1. Netgroup og Kunden er uafhængige selskaber og nærværende Aftale vil ikke etablere et partnerskab, joint venture, ansættelse, franchise, agentaftale eller lignende mellem Netgroup og Kunden.

- 16.2. Kunden er indforstået med, at Netgroup må bruge Kundens navn og logo samt kort beskrive Kundens løsning og forretning overfor andre kunder og i Netgroups marketing materialer – herunder, men ikke begrænset til - Netgroups hjemmeside.
- 16.3. Kunden er indforstået med, at der kun gives brugsret til Kundens område (rackskab, footprint o. lign.) og ydelser og, at Kunden ikke erhverver nogen form for ejendomsret, fysisk eller immaterial, eller andre rettigheder i forbindelse med de ydelser som Netgroup leverer.

17. BETALINGSBETINGELSER

Formålet med nærværende procedurebeskrivelse er at informere Netgroups kunder om måden hvorpå Netgroup fakturerer periodevis. Proceduren dækker både kunder, der betaler månedsvis og kvartalsvis, ligesom den også dækker diverse forbrugsbaseret fakturering.

17.1. Kunder med kvartalsvis betalingsfrekvens

17.1.1. **Betaling af faste ydelser:** Faste ydelser betyder de varelinjer, der er skrevet i kontrakten, som ikke ændrer sig fra periode til periode. Disse faktureres ca. 30 dage før kvartalet starter. Betalingsfristen er bestemt af den enkelte kundes aftale med Netgroup.

17.1.2. **Betaling af variabelt forbrug:** Variabelt forbrug dækker over ydelser såsom: Strømforbrug, backup mængde, IP trafik, konsulent assistance m.m. Differencen mellem hvad der er inkluderet i den kvartalsvise faktura og faktisk forbrug, vil blive faktureret særskilt hver måned.

17.2. Kunder med månedlig betalingsfrekvens

17.2.1. **Betaling af faste ydelser:** Faste ydelser betyder de varelinjer, der er skrevet i kontrakten, der ikke ændrer sig fra periode til periode. Disse faktureres ca. 30 dage før servicen starter. Betalingsfristen er bestemt af den enkelte kundes aftale med Netgroup.

17.2.2. **Betaling af variabelt forbrug:** Variabelt forbrug dækker over ydelser så som: Strømforbrug, backup mængde, IP trafik, konsulent assistance m.m. Differencen mellem hvad der er inkluderet i den månedsvise faktura og faktisk forbrug, vil blive faktureret særskilt hver måned.

17.3. Tilkøb af ekstra ydelser

17.3.1. Kunder med et eksisterende kontraktforhold, der køber ekstra ydelser, vil blive faktureret for de ekstra ydelser ved bestilling – dog senest førstkommande månedsskifte. Efter første betaling tillægges ydelser til de øvrige eksisterende ydelser og faktureres samlet med det interval, der er gældende for hovedkontrakten.

17.4. Generelt vedr. fakturering

- 17.4.1. Som hovedregel fakturerer Netgroup elektronisk til kundens e-mail j.f. kontrakten. Ønsker kunden at modtage faktura per brev, så tillægges et faktureringsgebyr på 50 DKK.
- 17.4.2. Ændring i faktureringsoplysninger skal være Netgroup i hænde senest 5 hverdage inden månedsskifte. Opdateret information skal sendes til accounting@netgroup.dk. Netgroup fakturerer et gebyr på 100 DKK for gensendelse af fakturaer, der ikke er nået frem grundet forældede faktureringsoplysninger.
- 17.4.3. Ved uvarslede support-opkald eller incidents udenfor normal arbejdstid (kl. 09.00 – 17.00), afregnes den første arbejdstime pr. påbegyndt time og derefter pr. påbegyndt halve time.

17.5. Indsigelse

- 17.5.1. Såfremt en kunde skulle modtage en faktura, der ikke syntes at være korrekt, skal kunden gøre skriftlig indsigelse inden udgangen af den 5. hverdag efter modtagelse. Indsigelse sendes til accounting@netgroup.dk.
- 17.5.2. Indsigelse fritager ikke kunden for sin betalingsforpligtigelse.
- 17.5.3. Såfremt Netgroup, efter behandling af indsigelsen, ikke finder at der er fejl ved fakturaen, falder denne til betaling jf. gældende aftale.
- 17.5.4. Skulle Netgroup helt eller delvist acceptere indsigelsen, vil fakturaen blive annulleret og en kreditnota fremsendes sammen med en korrigeret faktura. Skulle kunden allerede have betalt fakturaen, vil beløbet blive modregnet den eventuelle difference.

17.6. Restancebehandling

- 17.6.1. Der sendes en rykkerskrivelse 1-2 hverdage efter forfaldsdato såfremt pengene ikke er modtaget.
- 17.6.2. Betalingsfristen for rykkerskrivelser er 10 kalenderdage.
- 17.6.3. Såfremt pengene ikke er modtaget efter 10 kalenderdage forbeholder Netgroup sig retten til at terminere de ydelser, som fakturaen vedrører uden yderligere varsel samt sende beløbet til inkasso.

17.7. Rykkerskrivelser

- 17.7.1. Netgroup opkræver gebyr for rykkerskrivelser på 100 DKK. Gebyret bliver tilskrevet førstkommande faktura. Er kundens engagement termineret sendes en separat faktura med gebyret.

17.8. Rentetilskrivning

Ubetalte fakturaer renteberegnes dagen efter forfaldsdato. Netgroup fakturerer 1,5 % rente per påbegyndt måned af forfalden saldo. Rentekørsel foretages sidste hverdag i måneden, og avis fremsendes ca. 14 dage efter. Rente faktureres på førstkommande faktura. Er kundens engagement termineret sendes en separat faktura med rentebeløbet.