



# Salgs- & Leveringsbetingelser for Remote Backup

---

## 1. Aftalens omfang

Følgende salgs- og leveringsbetingelser er gældende for alle 1stLevel ApS` backup ydelser. Salgs- og leveringsbetingelserne er accepteret af kunden og kunden har ansvaret for at salgsbetingelserne er læst inden aftale indgås. Vilkårene finder anvendelse, medmindre andet er aftalt mellem kunden og 1stLevel ApS.

## 2. Parterne

Parterne i denne aftale er 1stLevel ApS og kunden.

## 3. Generelt

Ydelsen fra 1stLevel ApS omfatter backup og sikker lagring af filer, e-mails og databaser understøttet af 1stLevel ApS, samt udsendelse af elektroniske rapporter vedrørende status for backup, genetablering, forbrug samt anden information.

Forudsætninger for anvendelse af 1stLevel Backup er en etableret internetforbindelse til den/de maskiner, der skal tages backup af. Det anbefales at benytte en internetforbindelse med en upload-/sendehastighed på minimum 512 KBit/s.

1stLevel ApS kontrollerer ikke driften af den daglige backup (med mindre andet er aftalt.) Kunden har selv ansvaret for at kontrollere den tilsendte mail og reagere på eventuelle fejl. Kunden er ansvarlig for at test af genetablering af data med jævne mellemrum.

## 4. Ansvar

1stLevel ApS sørger for at levere en tilgængelig service om backup i hele aftaleperioden. Såfremt der opstår problemer eller afbrydelser af dette har 1stLevel ApS ansvar for hurtigst muligt at få servicen til at fungere tilfredsstillende igen.

## 5. Prøveperiode og fortrydelsesret

Der ydes 30 dages prøveperiode ved oprettelse, og i denne periode stilles der en kvota á 100GB til rådighed. Det er kundens ansvar skriftligt at meddele 1stLevel ApS om den ønskede kvota inden prøveperiodens udløb. 1stLevel ApS forbeholder sig retten til at fakturere for fuld kvota (100 GB), såfremt der ikke modtages meddelelse herom inden prøveperiodens udløb. Kunden har 14 dages fuld fortrydelsesret efter endt prøveperiode.

## 6. Opsigelse

1stLevel ApS kan opsigte aftalen med varsel til udgangen af måneden med en måneds varsel. I tilfælde af at kunden efter 2 rykkere fortsat ikke betaler det forfaldne beløb inkl. rykkergebyr og rente, er 1stLevel ApS berettiget til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning, samt inddrive gæld via inkasso mv..

Uanset abonnementsstype og hvordan aftalen er bragt til ophør, forpligtiger 1stLevel ApS sig til at opbevare kundens krypterede data i 30 dage efter aftaleophør, hvorefter disse slettes for bestandigt. Inden for denne periode på 30 dage kan kunden få tilsendt sine krypterede data, mod betaling for medie samt anvendt arbejdstid. Tilsvarende kan kunden inden for de 30 dage, skriftligt anmode om at de krypterede data øjeblikkeligt slettes for bestandigt.

Alle opsigelser skal modtages pr. e-mail til [helpdesk@1stlevel.dk](mailto:helpdesk@1stlevel.dk) og aftalens afbestilling bekræftes af 1stLevel ApS.

## 7. Ændring af abonnementsvilkårene og priser

1stLevel ApS forbeholder sig ret til via e-mail at kontakte kunder med informationer vedr. ændringer og relevante information i forbindelse med backupløsningen.

Kunder kan til enhver tid ændre en aftale til en anden type. Ved ændringer af aftalen vil næstkommende faktura afspejle ændringen i aftalen.

Ændringer af aftaler er gebyrfrit og fornyes automatisk.

## 8. Fortrolighed

1stLevel ApS ejer alle rettigheder til 1stLevel ApS' design og funktionalitet. Kunden har med sit abonnement brugsret til 1stLevel ApS' hjemmeside og de ydelser, der tilbydes gennem denne.

1stLevel ApS formidler kun ydelser til backup, genetablering og lagring af data. Kundens lagrede data hos 1stLevel ApS tilhører alene kunden. Såfremt 1stLevel ApS af danske myndigheder pålægges at udlevere data tilhørende kunden, kan dette imidlertid ske uden ansvar for 1stLevel ApS. Såfremt 1stLevel ApS pålægges at udlevere data, vil data udelukkende kunne udleveres i krypteret form, da 1stLevel ApS ikke ligger inde med kundernes krypteringsnøgler.

## 9. Erstatningsansvar

1stLevel ApS' ansvar begrænser sig til egne uagtsomme eller forsætlige handlinger i forbindelse med tab af kundedata. Der ydes ikke erstatning for følgeskader.

## 10. Force majeure

1stLevel ApS er ikke forpligtet til at yde erstatning, jvf. Punkt 9, såfremt den manglende adgang til kundens ydelse skyldes forhold uden for 1stLevel ApS' kontrol.

Dette være sig, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelse, ildebrand, krig, strejke, lockout og strømafbrydelser, herunder også strejke og lockout blandt 1stLevel ApS' egne medarbejdere, samt overbelastning af nettet, fejl i andres netværk og systemnedbrud.

## 11. Support

1stLevel ApS har ansvar for at yde support til kunden vedr. spørgsmål til backupløsningen og tilhørende software. Supporthenvendelser behandles i vores åbningstid, og bestræbes besvaret i løbet af 24 timer inden for normal arbejdstid, med mindre anden aftale er indgået, herunder eventuel serviceaftale. Supportydelser vedr. brug af programmet, herunder valg af backupstrategi, restorehjælp og generel brug af programmet der ikke skyldes fejl i vores systemer kan tilkøbes efter gældende vilkår for leverance af konsulentytelser.

### **Åbningstider:**

Hverdage: 08:00 til 16:00

Weekend & Helligedage: LUKKET

Kontakt til helpdesk kan ske via [helpdesk@1stlevel.dk](mailto:helpdesk@1stlevel.dk).

## 12. Tvister

Enhver tvist eller uoverensstemmelse der måtte forekomme som ikke kan løses i mindelighed mellem kunden og 1stLevel ApS, skal afgøres efter dansk ret ved 1stLevel ApS's værneting.