S Y N T A S

Forretningsbetingelser

Version 2.2 · 1. november 2026

Disse betingelser og vilkår ("Betingelserne") regulerer brugen af softwareplatformen Syntas med tilhørende integrationer ("Softwaren") samt relaterede service-, support- og konsulentydelser (samlet "Ydelserne"), som leveres af Syntas ApS, CVR-nr. 46689046 ("Leverandøren", "vi", "os", "vores").

Betingelserne gælder i henhold til den løsning, pakke eller brancheopsætning samt eventuelle tillægsydelser, som Kunden har bestilt eller aftalt med Leverandøren ("Aftalen").

Ved bestilling eller anvendelse af hele eller dele af Ydelserne accepterer kunden ("Kunden", "du") disse Betingelser. Betingelserne finder ligeledes anvendelse ved en eventuel gratis prøveperiode, jf. punkt 1.4.

Betingelserne er alene rettet mod erhvervsdrivende. Forbrugerbeskyttende regler finder ikke anvendelse.

1. Brugsret, abonnement og immaterielle rettigheder

1.1 Brugsret

1.1.1 Kunden opnår i abonnementsperioden en tidsbegrænset, ikke-eksklusiv og ikke-overdragelig ret til at anvende Softwaren i overensstemmelse med Aftalen og disse Betingelser. Brugsretten ophører ved Aftalens ophør.

1.1.2 Brugsretten omfatter adgang for Kundens egne medarbejdere samt revisorer og vikarer, forudsat at disse ikke driver virksomhed i konkurrence med Leverandøren. Kunden kan give adgang til koncernforbundne selskaber, såfremt disse skriftligt accepterer Betingelserne.

1.1.3 Adgang til Softwaren må ikke gives til freelancere, eksterne konsulenter eller andre tredjemænd, medmindre Leverandøren på forhånd har accepteret dette skriftligt.

1.1.4 Kunden er ansvarlig for alle brugere med adgang til Softwaren og skal sikre korrekt anvendelse. Reverse engineering, dekompilering eller lignende er ikke tilladt, medmindre det følger af ufravigelig lovgivning.

1.1.5 Leverandøren kan midlertidigt suspendere Kundens adgang til Softwaren, hvis det er nødvendigt for at beskytte Softwaren, andre kunder eller Leverandøren mod sikkerhedsbrud, misbrug eller anden væsentlig risiko. Leverandøren kan endvidere suspendere adgangen ved væsentlig eller gentagen manglende betaling. Suspension varsles så vidt muligt på forhånd og ophæves, når forholdet er bragt i orden.

1.1.6 Softwaren må alene anvendes gennem de brugerflader og integrationer, Leverandøren stiller til rådighed. Automatiseret adgang — herunder scripts, robotter, dataudtræk (scraping) og egne integrationer mod Softwarens programmeringsgrænseflader — må kun ske efter forudgående skriftlig aftale med Leverandøren. Leverandøren kan begrænse antallet af forespørgsler pr. bruger og kan ved overtrædelse suspendere adgangen, jf. punkt 1.1, og betragte overtrædelsen som væsentlig misligholdelse, jf. punkt 8.

1.2 Abonnement

1.2.1 Eventuelle oprettelsesgebyrer faktureres med halvdelen ved aftalens indgåelse og den resterende halvdel ved levering af Softwaren.

1.2.2 Abonnementet baseres på antal oprettede brugere og afregnes månedsvis forud. Regulering sker løbende ved ændringer i antal brugere.

1.2.3 Abonnementet tegnes enten med månedlig eller årlig binding, som anført i det tilbud, Kunden har accepteret. Begge bindingsformer faktureres og afregnes efter punkt 2.

1.2.4 Ved månedlig binding kan Aftalen af begge parter opsiges med en måneds skriftligt varsel til udgangen af en måned.

1.2.5 Ved årlig binding kan Aftalen af begge parter opsiges med 12 måneders skriftligt varsel til udgangen af en måned. Aftalen løber derfor videre i hele varslingsperioden og ophører med udgangen af den måned, hvori varslet udløber.

1.2.6 Opsigelse skal ske skriftligt. Leverandøren bekræfter modtagelsen skriftligt uden unødigt ophold.

1.2.7 I opsigelses- og bindingsperioden faktureres der som minimum for det antal licenser, der fremgår af det tilbud, Kunden accepterede ved Aftalens indgåelse, uanset faktisk brug. Dette gælder medmindre andet aftales skriftligt mellem parterne.

1.3 Immaterielle rettigheder

1.3.1 Alle rettigheder til Softwaren, herunder kode, design, indhold og dokumentation, tilhører Leverandøren eller dennes underleverandører. Kunden opnår alene en brugsret og ingen ejendomsret.

1.3.2 Data indtastet af Kunden tilhører Kunden. Kunden er selv ansvarlig for, at de data, som Kunden indtaster eller behandler via Softwaren, kan behandles lovligt og ikke krænker tredjemands rettigheder.

1.3.3 Leverandøren er berettiget til at anvende statistiske og aggregerede oplysninger om brugen af Softwaren til drift, fejlsøgning, udvikling og forbedring af Ydelserne, herunder til træning af modeller. Oplysningerne aggregeres eller anonymiseres, således at hverken enkeltpersoner eller den enkelte Kunde kan identificeres, og de anvendes ikke til at udvikle ydelser rettet mod den enkelte Kunde. Kunden kan skriftligt frabede sig, at Kundens data indgår i modeltræning.

1.3.4 Sletning af Kundens personoplysninger efter Aftalens ophør sker i overensstemmelse med databehandleraftalens punkt 11. Kunden kan under Aftalens løbetid til enhver tid eksportere sine data fra Softwaren i et almindeligt anvendt format.

1.4 Gratis prøveperiode

1.4.1 Stiller Leverandøren en gratis prøveperiode til rådighed, gælder disse Betingelser tilsvarende, bortset fra bestemmelserne om betaling og bindingsperiode.

1.4.2 En prøveperiode kan af begge parter bringes til ophør uden varsel og uden begrundelse.

1.4.3 Data indtastet i en prøveperiode overføres til et betalt abonnement, hvis Kunden fortsætter. Fortsætter Kunden ikke, slettes data i overensstemmelse med databehandleraftalens punkt 11. Kunden opfordres til at eksportere sine data inden prøveperiodens udløb.

2. Pris og betaling

2.1 Alle priser er angivet i DKK ekskl. moms.

2.2 Abonnement faktureres forud for hver periode og refunderes ikke ved opsigelse.

2.3 Betalingsfristen er 14 dage netto fra fakturadato.

2.4 Leverandøren kan én gang årligt regulere priserne med virkning fra et nyt abonnementsår. Prisregulering meddeles Kunden med mindst 30 dages varsel.

2.5 Konsulentydelser faktureres særskilt, jf. punkt 6.3.

2.6 Ved forsinket betaling påløber renter og rykkergebyrer i overensstemmelse med rentelovens regler. Kunden afholder endvidere rimelige omkostninger forbundet med rykker- og inddrivelsesprocedurer.

2.7 Ved væsentlig eller gentagen manglende betaling kan Leverandøren suspendere Kundens adgang til Softwaren, indtil betaling er sket, jf. punkt 1.1.

2.8 Syntas Assistent er et tillægsmodul, som Kunden selv vælger til som en månedlig pakke. Pakkens størrelse og pris fremgår af Softwaren, hvor Kunden vælger den. Pakken faktureres forud sammen med abonnementet, jf. punkt 2.2. Forbruget opgøres efter det antal tokens, sprogmodellen anvender, og vises i Softwaren som en andel af

pakken. Er pakken brugt, kan modulet ikke anvendes resten af måneden. Ubrugt forbrug overføres ikke. Skift til en større pakke gælder straks; skift til en mindre pakke eller fravalg gælder fra den følgende måned. Svar fra Syntas Assistent genereres automatisk og kan indeholde fejl. Kunden er ansvarlig for at kontrollere svarene, før de lægges til grund for beslutninger.

2.9 Ønskes kortbetaling, pålægges et kortgebyr efter Dineros priser — mellem 1,5 og 2 % af den samlede faktura.

3. Persondata

3.1 Leverandøren behandler personoplysninger i forbindelse med levering og optimering af Ydelserne.

3.2 Leverandøren er databehandler for Kunden i relation til brugen af Softwaren, og Kunden er dataansvarlig.

3.3 Databehandleraftalen skal accepteres særskilt og udgør en integreret del af Aftalen. Ved uoverensstemmelse mellem databehandleraftalen og disse Betingelser vedrørende behandling af personoplysninger har databehandleraftalen forrang.

4. Opdateringer og ændringer

4.1 Leverandøren kan løbende opdatere og vedligeholde Softwaren, herunder implementere forbedringer og fejlrettelser. Leverandøren kan desuden ændre, udskifte eller fjerne funktionalitet, forudsat at ændringen ikke væsentligt forringer Kundens samlede adgang til og anvendelse af Softwaren.

4.2 Kritiske sikkerhedsopdateringer, fejlrettelser og andre nødvendige tekniske ændringer kan gennemføres uden forudgående varsel, når dette er nødvendigt af hensyn til sikkerhed, stabilitet eller lovgivning.

4.3 Betingelserne kan ændres med 30 dages varsel. Indebærer ændringen en væsentlig forringelse for Kunden, kan Kunden opsige Aftalen med virkning fra ændringens ikrafttræden, uanset en eventuel bindingsperiode.

5. Konkurrenceforhold

5.1 Kunden må ikke anvende Softwaren til at udvikle, træne, teste eller drive et produkt eller en tjeneste, der direkte konkurrerer med Softwaren eller Leverandørens kerneydelser, herunder ved at kopiere Softwarens funktionalitet, struktur eller væsentlige dele heraf.

5.2 Bestemmelsen begrænser ikke Kundens ret til at drive sin egen virksomhed eller til at anvende andre leverandørers ydelser.

6. Krav til Kunden

6.1 Kundens forpligtelser

6.1.1 Kunden er ansvarlig for nødvendigt IT-setup, internetadgang og korrekt anvendelse af Softwaren samt for kontrol af output.

6.1.2 Kunden skal medvirke loyalt til fejlretning og support, herunder efter anmodning give Leverandøren relevant adgang til oplysninger, logfiler, konfigurationer og øvrigt materiale, der er nødvendigt for at identificere og afhjælpe fejl.

6.1.3 Kunden er ansvarlig for egne sikkerhedskopier af data, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt skriftligt. Kunden kan til enhver tid eksportere sine data, jf. punkt 1.3.

6.2 Support

6.2.1 Leverandøren yder support via e-mail i relation til brugen af Softwaren, herunder vejledning og generel assistance til det leverede system. E-mailsupport er tilgængelig for alle kunder på hverdage i tidsrummet 09:00-14:00.

6.2.2 Support omfatter ikke tilretninger, videreudvikling eller ændringer af Softwaren, jf. punkt 6.3.

6.2.3 Telefonsupport til administratorer kan tilkøbes som supportabonnement. Telefonen er åben for abonnenter på hverdage i tidsrummet 09:00-14:00. Supportabonnementet koster 199 kr. pr. måned ekskl. moms.

6.2.4 Henvendelser prioriteres efter deres betydning for driften. Kritiske fejl, herunder systemnedbrud eller fejl af væsentlig betydning for driften, prioriteres højest. Konkrete svartider og servicemål gælder alene, hvis de er aftalt skriftligt.

6.2.5 I den danske industriferie, sædvanligvis uge 28, 29 og 30, ydes support udelukkende via e-mail, og telefonsupporten er lukket. Kritiske henvendelser vedrørende systemnedbrud eller fejl af væsentlig betydning for driften kan i denne periode anmeldes via et nødnummer, som Leverandøren oplyser inden ferieperioden. Svartider kan i perioden være længere end normalt.

6.3 Tilretninger og konsulentydelser

6.3.1 Ønsker Kunden ændringer, tilretninger eller videreudvikling af Softwaren, udføres dette som særskilte konsulentydelser.

6.3.2 Sådanne ydelser faktureres efter medgået tid til en timepris på DKK 1.095 ekskl. moms, medmindre andet er skriftligt aftalt. Timeprisen kan reguleres efter punkt 2.

7. Overdragelse

7.1 Leverandøren kan overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Aftalen til koncernforbundne selskaber eller i forbindelse med hel eller delvis virksomhedsoverdragelse, fusion, spaltning eller salg af Softwaren eller den relevante forretningsaktivitet. Kunden underrettes om overdragelsen.

7.2 Kunden kan ikke overdrage Aftalen eller sine rettigheder uden Leverandørens skriftlige accept, som ikke kan nægtes uden saglig grund.

8. Misligholdelse

8.1 Ved en parts væsentlige misligholdelse kan den anden part ophæve Aftalen. For Leverandørens vedkommende anses navnlig manglende betaling, væsentligt eller gentaget misbrug af Softwaren, uautoriseret adgang og væsentlige sikkerhedsbrud som væsentlig misligholdelse fra Kundens side.

8.2 Ophævelse forudsætter, at den misligholdende part skriftligt er givet en frist på mindst 14 dage til at afhjælpe forholdet, medmindre forholdet efter sin karakter ikke kan afhjælpes eller kræver øjeblikkelig handling af hensyn til sikkerhed eller lovgivning.

8.3 Leverandøren kan midlertidigt suspendere Kundens adgang, når det er nødvendigt for at håndtere sikkerhedsbrud, misbrug eller anden væsentlig risiko, jf. punkt 1.1.

8.4 Efter Aftalens ophør behandles Kundens data i overensstemmelse med punkt 1.3.

9. Ansvar

9.1 Softwaren leveres "som den er". Leverandøren er ikke ansvarlig for indirekte tab, herunder driftstab, tabt avance, tab af goodwill eller andre følgeskader.

9.2 Leverandøren er ikke ansvarlig for datatab, der skyldes forhold uden for Leverandørens kontrol, tredjepartsfejl, Kundens eller tredjemands konfiguration, uautoriserede ændringer eller Kundens manglende sikkerhedskopiering.

9.3 Leverandøren er ikke ansvarlig for fejl eller nedbrud i tredjepartsydelser, integrationer, internetforbindelser eller andre systemer, som Softwaren er afhængig af, i det omfang forholdet ligger uden for Leverandørens kontrol.

9.4 Leverandørens samlede ansvar over for Kunden er for hvert kalenderår begrænset til det beløb, Kunden har betalt for Ydelserne i de seneste tre måneder forud for det ansvarspådragende forhold.

9.5 Ansvarsbegrænsningerne gælder ikke ved forsæt eller grov uagtsomhed og i øvrigt kun i det omfang, de kan gøres gældende efter ufravigelig lovgivning.

10. Force majeure

10.1 Parterne er ikke ansvarlige for manglende opfyldelse af Aftalen, der skyldes forhold uden for partens rimelige kontrol, herunder krig, naturkatastrofer, strejke, lockout, cyberangreb, nedbrud hos væsentlige underleverandører samt indgreb fra myndigheder.

10.2 Varer forholdet i mere end 60 dage, kan hver part opsige Aftalen uden ansvar over for den anden part.

11. Underleverandører

11.1 Leverandøren kan anvende underleverandører til levering af Ydelserne og er ansvarlig for disses ydelser som for sine egne.

11.2 Underleverandører, der behandler personoplysninger, fremgår af databehandleraftalens bilag C og reguleres af databehandleraftalens punkt 7.

12. Fortrolighed

12.1 Parterne er forpligtet til at behandle oplysninger om den anden parts forhold, som ikke er offentligt tilgængelige, fortroligt. Forpligtelsen gælder også efter Aftalens ophør.

12.2 Fortrolighedsforpligtelsen er ikke til hinder for videregivelse, som følger af lovgivning eller pålæg fra en myndighed.

12.3 Leverandøren kan anvende Kundens navn og logo som reference, medmindre Kunden skriftligt frabeder sig dette.

13. Lovvalg og værneting

13.1 Aftalen er underlagt dansk ret med undtagelse af lovvalgsregler, der fører til anvendelse af anden lovgivning.

13.2 Tvister, der ikke kan løses i mindelighed, afgøres ved Byretten i Aarhus.