

Generelle salgs abonnements og leveringsbetingelser

1.2 • 5. oktober 2026

Disse betingelser gælder Cortex Solutions' erhvervsleverancer af rådgivning, hjemmesider, kundespecifik software, webapps, portaler, SaaS, integrationer, AI, automatisering og aftalt drift og support. Det konkrete tilbud fastlægger leverance og pris. Ydelsesspecifikke bestemmelser gælder kun de pågældende ydelser. Version 1.2 af 5. oktober 2026.

1 Parter og aftalegrundlag

1.1 Leverandør er Cortex Solutions, CVR 34151075, Fladholm 40, 6200 Aabenraa, mail@cortexsolutions.dk, telefon +45 71 99 22 66. Den juridiske aftalepart er virksomheden registreret under dette CVR-nummer. Kunden identificeres med juridisk navn, CVR eller andet registreringsnummer og adresse i tilbuddet. Betingelserne gælder kun aftaler med erhvervskunder og andre professionelle aftagere.

1.2 Tilbud er gyldige i 30 kalenderdage, medmindre tilbuddet angiver andet. Aftalen indgås ved skriftlig accept fra en bemyndiget person. En bestilling eller prisberegning fra hjemmesiden er en anmodning om tilbud, indtil Cortex har bekræftet den endelige leverance og pris, og kunden har accepteret bekræftelsen; en udtrykkeligt markeret bindende bestillingsproces kan aftale et andet forløb. Før accept får kunden betingelsernes titel, version, dato og et direkte link med mulighed for at læse og gemme dem eller en vedlagt kopi. Den accepterede version opbevares. Ændringer følger punkt 15.1; en ny hjemmesideversion ændrer ikke i sig selv en eksisterende aftale.

1.3 Ufravigelig ret har forrang. Databehandleraftalen med bilag har forrang for behandling af personoplysninger. For øvrige forhold gælder først udtrykkeligt aftalte fravigelser og det accepterede tilbud med kravspecifikation, dernæst en accepteret ydelses- eller servicebeskrivelse og derefter disse betingelser. Kundens standardvilkår kræver Cortex' udtrykkelige accept. Ved egen hjemmesideleverance gælder punkt 17; ved kundespecifik software punkt 13.2; ved SaaS punkt 13.1. Behandling af personoplysninger på kundens vegne kræver en særskilt databehandleraftale og udfyldte bilag før behandling, også under import, udvikling og test.

2 Leverance og kundens medvirken

2.1 Leverancen omfatter kun de moduler, ydelser og forudsætninger, der fremgår af tilbuddet. Nye moduler, nye integrationer, større funktioner, større ændringer og ny specialudvikling aftales separat med skriftlig beskrivelse, pris og tidsplan, før arbejdet udføres.

2.2 Kunden udpeger en kontaktperson med beslutningskompetence og leverer rettidigt materiale, adgang, importdata og godkendelser. Cortex oplyser afhængigheder og konsekvenser ved forsinkelse. Tidsplanen forlænges med den dokumenterede forsinkelse og rimelig tid til genplanlægning; merarbejde faktureres kun efter skriftlig aftale.

2.3 Import omfatter de aftalte datakilder og formater. Kunden kontrollerer indhold og rettigheder; Cortex kontrollerer den tekniske import og afhjælper egne importfejl. Nye datakilder, datarensning og manuelle korrektioner kræver særskilt aftale.

3 Priser og eventuel etableringsrabat

3.1 Priser, leverance, etablering, projektbetaling, abonnement, fakturaperiode og eventuel minimumsperiode fremgår af tilbuddet. Priser er eksklusive moms, medmindre andet er angivet. Der gælder ingen automatisk binding. Tilbuddet skelner mellem engangsbetaling, månedlige og årlige ydelser samt variabelt forbrug. Et minimum gælder kun, når længde og starttidspunkt er udtrykkeligt aftalt. Tredjeparts- og forbrugsbetaling følger punkt 18; årlige ydelser følger punkt 19.

3.2 Hvis tilbuddet angiver en implementeringsværdi og en reduceret etableringsbetaling, skal det udtrykkeligt angives, om forskellen er en etableringsrabat knyttet til en minimumsperiode. Den oplyste implementeringsværdi er ikke i sig selv en ekstra betalingsforpligtelse. Ved aftalens korrekte opfyldelse kræves en aftalt etableringsrabat ikke efterbetalt. Afregning ved ophør følger punkt 11.

4 Test accept og lancering

4.1 Cortex giver skriftlig besked om, at den aftalte løsning er klar til produktion, og stiller en funktionsdygtig løsning, adgang og relevant vejledning til rådighed for kundens test. Beskeden angiver testperioden, kendte fejl og den forventede lanceringsdato. Klar til produktion betyder, at de aftalte kernefunktioner kan anvendes, den aftalte import er gennemført i nødvendigt omfang, og der ikke er væsentlige fejl, som hindrer den tilsigtede anvendelse.

4.2 Kunden har 14 kalenderdage fra beskeden og faktisk testadgang til at beskrive konkrete væsentlige fejl. Cortex afhjælper dem og giver en ny 14 dages testperiode for de berørte funktioner. Mindre fejl hindrer ikke accept og lancering, men registreres med en afhjælpningsplan. Efter fristen uden væsentlig indsigelse er den produktionsklare leverance accepteret. Accept afskærer ikke rettidigt anmeldte eller skjulte fejl. For rådgivning, dokumentleverancer og etaper aftales egnede acceptkriterier; en sådan levering starter ikke automatisk et abonnement.

4.3 Lancering er den dato, hvor kunden efter aftale tager løsningen i almindelig produktionsbrug, eller den dato, hvor den gyldige 14 dages testperiode udløber uden rettidigt dokumenteret indsigelse om væsentlige fejl. En pilot med testdata eller særskilt aftalt begrænset test er ikke produktionsbrug. Cortex kan ikke starte bindingen alene ved at sende en besked om en løsning, der ikke opfylder punkt 4.1.

4.4 Kunden kan ikke udsætte lancering alene ved manglende interne beslutninger, når betingelserne i punkt 4.1 er opfyldt. Manglende kundemedvirken, som reelt hindrer en produktionsklar løsning, håndteres efter punkt 2 og 10 og medfører ikke automatisk lancering. Cortex dokumenterer lanceringsdato og minimumsperiodens slutdato skriftligt.

5 Binding og ordinær opsigelse

5.1 Ved abonnement starter betaling og en eventuel minimumsperiode ved lancering efter punkt 4, medmindre tilbuddet udtrykkeligt fastlægger et andet starttidspunkt. Fakturaperioden fremgår af tilbuddet; hvis andet ikke er aftalt, faktureres månedligt fra startdatoen. En aftalt minimumsperiode slutter umiddelbart før den tilsvarende dato efter det aftalte antal måneder; findes datoen ikke, anvendes månedens sidste dag.

5.2 En udtrykkeligt aftalt minimumsperiode binder begge parter. Ordinær opsigelse kan gives til periodens udløb med mindst 30 kalenderdages varsel. Uden binding og efter dens udløb kan begge parter opsiges med 30 kalenderdages skriftligt varsel til udløb af en månedlig fakturaperiode, medmindre andet er aftalt. Årligt fakturerede ydelser uden udtrykkeligt aftalt årlig binding kan opsiges med 30 kalenderdages varsel til udløb af en kalendermåned; ubrugt forudbetaling tilbagebetales, bortset fra udtrykkeligt accepterede, ikke-refunderbare tredjepartsperioder efter punkt 19. En ny binding kræver udtrykkelig accept. Lovlige skifte- og ophørsrettigheder efter punkt 21 har forrang.

5.3 Opsigelse sendes skriftligt til parternes aftalte kontaktsadresser. Modtageren bekræfter modtagelsen. Retten til ophævelse ved væsentlig misligholdelse og de særlige ophørsrettigheder efter punkt 8, 12 og databehandlaftalen består under bindingen.

6 Drift support og fejlrettelser

6.1 Hosting, database, backend-drift, filopbevaring, backup, gendannelse, overvågning, logning og teknisk vedligeholdelse er inkluderet i det omfang, det fremgår af tilbuddet eller en aftalt servicebeskrivelse. Cortex udfører de udtrykkeligt aftalte driftsydelser i hele den aftalte periode. Hvis backup er inkluderet, fastlægges omfang, frekvens, opbevaring og gendannelse i servicebeskrivelsen og, ved personoplysninger, i databehandlaftalens sikkerhedsbilag.

6.2 Understøttede browsere, enheder og integrationer samt omfanget af kompatibilitetsvedligeholdelse og løbende tekniske forbedringer fremgår af tilbuddet eller servicebeskrivelsen. Er almindelig kompatibilitets- eller integrationsvedligeholdelse inkluderet, bliver en nødvendig almindelig rettelse ikke tillægsarbejde alene på grund af en tredjepartsopdatering. En ny integration, ny platform eller væsentlig omlægning kræver særskilt aftale.

6.3 Hvis support er inkluderet og ingen anden servicebeskrivelse er aftalt, modtages normale supportsager via mail@cortexsolutions.dk og kundens projektportal, hvis en sådan findes. Normalt tidsrum er danske arbejdsdage kl. 09.00–16.00 dansk tid. Det er en standard for sagsbehandling, ikke en garanti for bemanning, responstid eller færdig rettelse. Support omfatter afklaring og vejledning om den eksisterende løsning for kundens udpegede kontaktperson. Uddannelse, dataindtastning, redaktionelt arbejde og almindelig brugeradministration indgår kun efter udtrykkelig aftale. Akut beredskab, herunder sikkerhedskontakt uden for tidsrummet, dokumenteres i servicebeskrivelsen. Lovpligtige hændelser følger databehandleraftalen uanset supporttiden.

6.4 En fejl er en dokumenterbar afvigelse fra aftalt funktionalitet eller sikkerhed. Cortex undersøger og afhjælper egne leverancefejl inden for rimelig tid efter betydningen. Ved engangsleverancer er den almindelige vederlagsfrie fejlrettelsesperiode 90 kalenderdage efter accept, medmindre tilbuddet aftaler længere tid. Fejl anmeldt i perioden færdigbehandles uden betaling, selv om rettelsen sker senere. Fristen ophæver ikke krav ved skjulte fejl, rettidigt anmeldte mangler, grov uagtsomhed eller ufravigeligt ansvar; den indfører heller ikke betalt løbende vedligeholdelse. Inkluderet løbende fejlrettelse i abonnement gælder hele abonnementsperioden. Kunden giver nødvendige oplysninger uden unødige persondata.

6.5 Eventuelle bindende responstider eller afhjælpningsfrister skal aftales i tilbuddet eller en SLA. Cortex prioriterer kritiske fejl og sikkerhedsrisici, søger en omgåelse og giver status og en realistisk afhjælpningsplan uden unødigt forsinkelse. Første tilbagemelding er ikke det samme som færdig rettelse. Lovpligtig håndtering af persondatasikkerhedsbrud følger databehandleraftalen uanset normale supporttider.

6.6 Planlagte driftsafbrydelser varsles normalt mindst to arbejdsdage før og placeres så vidt muligt uden for de aftalte brugeres normale arbejdstid. Akutte sikkerhedstiltag kan gennemføres straks med hurtig orientering. En bestemt opetidspersent, responstid eller døgnbemanning kræver en udtrykkelig SLA. Cortex tilrettelægger drift fagligt forsvarligt og håndterer sikkerhedsbrud efter databehandleraftalen uanset normal supporttid.

6.7 Fejl i kundens enheder eller egne systemer, forkert brug og uautoriserede ændringer kan medføre betalt bistand. Cortex beskriver årsag og pris og indhenter accept, før tillægsarbejde udføres. Cortex hæfter for opfyldelsen af egne ydelser, også når underleverandører benyttes. En ekstern leverandørs fejl fritager ikke automatisk Cortex for ansvar.

7 Mindre ændringer og tillægsarbejde

7.1 Mindre ændringer er kun inkluderet, hvis tilbuddet eller servicebeskrivelsen angiver dette. Begrebet omfatter afgrænsede justeringer af eksisterende tekst, felter, kategorier, statusser, formularer, rapporter, dashboards, brugerflade eller workflows inden for det aftalte omfang. Ændringen må ikke kræve et nyt modul, en ny integration, en væsentlig ændring af datamodel eller en ny automatisering.

7.2 Cortex klassificerer ændringen ud fra kompleksitet, afhængigheder og risiko og oplyser forventet plan. Tilbud eller servicebeskrivelse skal angive en aftalt time-, opgave- eller kapacitetsramme og om ubrugt kapacitet overføres. Har et allerede accepteret tilbud inkluderet mindre ændringer uden ramme, indføres ingen ny grænse med tilbagevirkende kraft; opgaver planlægges i rimelig rækkefølge efter aftalens omfang og fælles formål. Der sker ikke automatisk merfakturering. Overskridelser og ekstra kapacitet kræver forudgående accept. Et ønske bliver ikke betalingspligtigt alene ved at kaldes stort.

7.3 Nye moduler, større funktioner, større ændringer og ny specialudvikling tilbydes separat. Pris, afgrænsning, tidsplan, acceptkriterier og eventuel abonnementsændring aftales skriftligt. Estimerer er ikke en blankofuldmagt til merfakturering. Cortex varsler en forventet overskridelse og indhenter accept.

8 Prisregulering

8.1 Etablering og fast projektpriis er faste for det aftalte omfang. Faste løbende Cortex-vederlag kan reguleres én gang pr. 12 måneder, første gang ved ydelsens første årsdag. Reguleringen følger procentændringen i Danmarks Statistiks samlede nettoprisindeks mellem den senest offentliggjorte måned ved varslingen og samme måned året før, dog højst 3 % stigning. Et indeksfald videreføres med den faktiske negative procentændring. Forbrug og særskilt aftalte tredjepartsudlæg følger punkt 18–19. Et andet reguleringsgrundlag skal fremgå udtrykkeligt af tilbuddet.

8.2 Cortex varslers mindst 60 kalenderdage før med indeksmåneder, beregning og ny pris. Reguleringen afrundes til to decimaler og sker på den hidtidige pris. Ubenyttede eller af loftet afskårne stigninger kan ikke opsamles. Hvis indekset ophører, aftales et tilsvarende officielt indeks; pris kan ikke ændres ensidigt uden beregningsgrundlag.

8.3 Under binding kan indbyggede tredjepartsomkostninger ikke viderefaktureres ud over punkt 8.1 uden skriftlig accept eller en konkret reguleringsmodel udtrykkeligt aftalt ved indgåelsen. Efter binding og ved abonnement uden binding kan andre prisændringer varsles med mindst 60 kalenderdage; kunden kan opsige til dagen før ændringen uden ophørsbetaling. Tilbuddet kan ikke skjule variabelt forbrug i en tilsyneladende fast pris.

9 Fakturering og betaling

9.1 Betalingsfristen er 14 kalenderdage fra fakturadato, medmindre andet er aftalt. Ved SaaS faktureres aftalt etablering ved accept og abonnement forud fra startdatoen, medmindre tilbuddet angiver andet. Hjemmesidens projektpriis faktureres først efter levering og accept efter punkt 17. Ved andre projekter og rådgivning følger fakturering aftalte milepæle, godkendt medgået tid eller færdig levering; depositum og anden forudbetaling kræver udtrykkelig aftale. Årlig drift og forbrug følger punkt 18–19. En hjemmeside med driftsabonnement bliver ikke af den grund til SaaS med etableringsbetaling ved accept.

9.2 Ved forsinkelse kan renter og gebyrer kræves efter gældende rentelov. Kunden fremsætter en konkret fakturaindsigelse hurtigst muligt og betaler den ubestridte del. En sagligt begrundet indsigelse behandles før suspension for det bestridte beløb; kunden mister ikke indsigelsesret ved overskridelse af en administrativ frist.

10 Misligholdelse og suspension

10.1 Ved væsentlig misligholdelse giver den anden part skriftligt påkrav med beskrivelse af forholdet og mindst 14 kalenderdage til afhjælpning. For tekniske forhold, der ikke kan løses inden fristen, skal afhjælpning være iværksat uden unødigt forsinkelse efter en konkret og rimelig plan. Ved fortsat væsentlig misligholdelse kan den berørte aftale ophæves. Uafhjælpelig eller særlig alvorlig misligholdelse kan begrunde omgående ophævelse.

10.2 Ved væsentlig betalingsmisligholdelse kan Cortex suspendere adgang efter særskilt skriftligt varsel på mindst 10 kalenderdage, som beskriver beløb, frist og konsekvens. Suspension skal være forholdsmæssig og genoptagelse ske uden unødigt forsinkelse efter afhjælpning. Abonnement løber under en berettiget suspension, mens Cortex opretholder opbevaring og sikkerhed.

10.3 Akut sikkerhedsrisiko, ulovlig brug eller bindende myndighedskrav kan nødvendiggøre øjeblikkelig begrænset suspension. Cortex orienterer snarest muligt, begrænser indgrebet til det nødvendige og genåbner, når risikoen er afhjælpet. Suspension er ikke sletning. Tilbagelevering, bistand ved rettighedsanmodninger og nødvendig sikkerhed må ikke tilbageholdes som betalingspres.

10.4 Ved Cortex' væsentlige misligholdelse kan kunden ophæve efter punkt 10.1, få tilbagebetalt forudbetalt abonnement for perioden efter ophør og gøre erstatningskrav gældende efter punkt 14. Kunden skylder ingen etableringsrabat eller betaling for resterende binding, når ophøret er berettiget.

11 Ophør før tid og etableringsrabat

11.1 Ordinær opsigelse følger punkt 5. Vil kunden ud af binding tidligere uden ophævelsesgrund, kræves en skriftlig ophørsaftale, medmindre kunden udøver en lovlig skifteret efter punkt 21. Ophørsaftalen angiver slutdato, afregning og dataaflevering. Lovlig skifteanmodning er ikke misligholdelse og må ikke afvises, fordi et minimum ikke er udløbet.

11.2 Ved kundens uberettigede afbrydelse eller Cortex' berettigede ophævelse på grund af kundens væsentlige misligholdelse efter lancering kan Cortex kræve forfaldne beløb og dokumenteret nettotab, højst de resterende abonnementsbetalinger til minimumsperiodens udløb. Der anvendes prisen ved ophør uden hypotetiske stigninger, med fradrag af sparede omkostninger og tabsbegrænsning. Delperioder opgøres efter kalenderdage. Ved lovligt skift under binding kan kun en rimelig, lovlig og før accept tydeligt oplyst førtidig ophørskompensation kræves efter samme nettotabsmodel; det er ikke et skiftegebyr. Der kræves ingen betaling for ikke-leveret abonnement som sådan efter afsluttet skift. Kompensation må ikke bruges til at hindre en lovlig skifteret.

11.3 Hvis en etableringsrabat udtrykkeligt er knyttet til bindingen i tilbuddet, kan den ikke indtjente del indgå i dokumentationen af nettotabet. Den beregnes som den aftalte rabat $\times$ resterende del af minimumsperioden / den samlede aftalte minimumsperiode. Rabatten lægges ikke oven i nettotabet eller abonnementsloftet. Samme tab kan ikke kræves dækket både gennem restbinding og særskilt rabatbetaling. Uden udtrykkelig rabataftale opstår ingen særskilt efterbetalingspligt.

11.4 Afbryder kunden uberettiget et projekt før levering eller lancering, afregnes dokumenteret udført arbejde og uundgåelige, særskilt dokumenterede omkostninger med fradrag af betalte beløb og sparede omkostninger. Ved fast pris kan det samlede krav for det oprindelige omfang ikke overstige den aftalte projektprijs. Er en højere implementeringsværdi aftalt som loft for en rabatmodel, skal dette og afregningen ved afbrydelse fremgå udtrykkeligt af tilbuddet. Ved arbejde efter medgået tid afregnes godkendt arbejde og accepterede forpligtelser. Restabonnement opkræves ikke samtidig for perioden før abonnementsstart. Særskilt accepteret tillægsarbejde følger sin aftale.

12 Data ved ophør og force majeure

12.1 Kunden bevarer rettigheder til kundedata og eget materiale. Cortex anvender data til levering og efter databehandlertaftalens instruks. Data anvendes ikke til annoncering, egen AI-træning eller andre kunders løsninger. Fortrolige data kan ikke genbruges som generiske eksempler.

12.2 Ved ophør tilbageleveres kundedata eller slettes efter kundens valg og den aftalte databehandlertaftale. Én standardeksport af en hostet løsnings kundedata i CSV eller JSON, originale kundefiler og beskrivelse af datasammenhænge er inkluderet. Hjemmesider afleveres efter punkt 17.4. Lovpligtig skiftebistand og eksport efter punkt 21 kan ikke gøres betalingspligtig som særlig migrering. Andre, særskilt bestilte konverteringer og ny opsætning hos en ny leverandør aftales separat. Frister, sletning og backuprotation fastlægges i bilag; de må ikke forkorte lovpligtige afhentningsperioder. Kundedata tilbageholdes ikke som sikkerhed for en faktura. Drifts adgang ophører ved aftalens slutdato, medmindre punkt 21 eller en overgangs aftale kræver fortsat levering.

12.3 Force majeure kræver en ekstraordinær hindring uden for rimelig kontrol, som ikke med rimelighed kunne forebygges eller afværges. Almindelige driftsfejl, leverandørproblemer eller cyberangreb er ikke automatisk force majeure. Parten orienterer straks, begrænser virkningen og genoptager opfyldelsen. Betaling for leverede ydelser består; den faste betaling for en helt utilgængelig berørt løbende ydelse krediteres forholdsmeæssigt for fulde dage. Ved hindring over 30 sammenhængende dage kan begge parter ophæve den berørte ydelse uden restbinding eller rabattilbagebetaling. Sikkerhed, dataaflevering og øvrige lovpligtige forpligtelser består.

13 Immaterielle rettigheder og fortrolighed

13.1 Ved udtrykkeligt aftalt SaaS bevarer Cortex eller licensgivere rettighederne til platform, kode, generiske komponenter, metoder og knowhow. Kunden får brugsret til løsningen og aftalte tilpasninger i abonnementsperioden for egen virksomhed og de medarbejdere, kunder, medlemmer eller andre eksterne brugere, som løsningen efter aftalen er beregnet til. Betaling af etablering er ikke køb af SaaS-platform eller kildekode. Hjemmesider og selvstændig software følger punkt 17 og 13.2.

13.2 Ved selvstændig kundespecifik software uden for SaaS får kunden efter fuld betaling en tidsubegrænset, ikke-eksklusiv brugsret til den aftalte leverance i egen virksomhed og for de aftalte brugere samt ret til at lade en anden leverandør vedligeholde og videreudvikle den kundespecifikke del. Cortex sikrer de nødvendige rettigheder eller oplyser konkrete begrænsninger før accept. Tilbuddet angiver kildekode, dokumentation, udviklingsmiljø og installationsvejledning som leverancer, hvis kunden skal kunne overtage vedligeholdelsen. Uden en sådan aftale udleveres ikke automatisk kildekode; Cortex må derfor ikke love fri flytning af denne leverance. Fuld rettighedsoverdragelse kræver særskilt aftale. En tidsubegrænset brugsret giver ikke adgang til en ophørt SaaS-tjeneste.

13.3 Parterne beskytter ikke-offentlige oplysninger og begrænser adgang til et arbejdsbetinget behov. Pligten består efter ophør. Den omfatter ikke lovligt kendte eller offentlige oplysninger; lovpligtig udlevering begrænses til det nødvendige med orientering, når det er tilladt. Brug af kundens navn, logo eller løsning som reference kræver skriftlig accept.

14 Ansvar og forsikring

14.1 Cortex er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Driftstab, tabt fortjeneste, omsætning og goodwill samt andre indirekte tab erstattes ikke. Rimelige, nødvendige omkostninger til gendannelse af data som følge af Cortex' ansvarspådragende tilsidesættelse af aftalt opbevaring eller backup behandles som direkte tab.

14.2 For en engangsleverance er Cortex' samlede ansvar for alle krav knyttet til samme projekt begrænset til det aftalte vederlag eksklusive moms for projektet, inklusive accepteret tillægsarbejde. Ved løbende ydelser er det samlede ansvar for hændelser indtruffet i hvert aftaleår begrænset til 12 måneders aftalt fast betaling for den berørte løbende ydelse samt den tilknyttede etableringsbetaling. Første aftaleår regnes fra ydelsens start. En serie med samme grundårsag henføres til året for første hændelse og tælles én gang. Variabelt forbrug og rene tredjepartsudlæg indgår ikke. Ved skade på tværs af projekt og drift gælder det højeste relevante loft én gang for samme skade; særskilte skader belaster deres respektive loft. Tilbuddet kan aftale et andet loft. Undtagelser følger punkt 14.3.

14.3 Begrænsningerne gælder ikke ved forsæt, grov uagtsomhed eller ansvar, der ikke lovligt kan begrænses. De begrænser ikke registreredes rettigheder, myndighedsbeføjelser eller ufravigeligt ansvar og regres efter GDPR artikel 82. Et internt ansvarsloft gælder kun i det omfang loven tillader det og må ikke svække databehandleraftalens opfyldelse.

14.4 Et aftalt ansvarsloft er ikke en erklæring om forsikringsdækning. Cortex giver kun konkrete forsikringsoplysninger, når de er verificeret. Bøder, tredjepartskrav og regres behandles efter gældende ret og punkt 14.3; de er ikke automatisk dækket af en police eller en kontraktbestemmelse.

15 Øvrige vilkår

15.1 Væsentlige ændringer af funktioner, binding, ansvar eller betingelser under en minimumsperiode kræver skriftlig accept. Uden binding og efter dens udløb kan ændringer varsles mindst 60 kalenderdage før med ny version, ændringsbeskrivelse og en direkte adgang til at gemme teksten; kunden kan opsige til dagen før ikrafttrædelse uden ophørsbetaling. Ændringer får ingen tilbagevirkende kraft. Uden gyldigt varsel eller accept gælder den tidligere version. Sikkerheds- og lovtilpasninger må ikke bruges til at omgå disse rettigheder. Databehandlerinstrukser og underdatabehandlere følger deres særskilte godkendelsesregler.

15.2 Overdragelse af aftalen kræver samtykke, dog kan Cortex overdrage ved samlet virksomhedsoverdragelse, hvis kundens rettigheder ikke forringes. Databehandlerskifte,

underdatabehandlere og behandlingslokationer følger databehandleraftalen. Ugyldighed af én bestemmelse berører ikke de øvrige.

15.3 Dansk ret gælder. Parterne søger først at løse tvister ved dialog. Tvister afgøres ved de almindelige danske domstole med Cortex' hjemting som aftalt værneting med forbehold for ufravigelig ret.

16 Rådgivning websites og automatisering

16.1 Ved rådgivning og projektleverancer gælder de generelle bestemmelser om aftale, omfang, kundemedvirken, ændringer, betaling, accept, fejl, data, rettigheder og ansvar. Bestemmelser, der forudsætter abonnement eller hosting, gælder kun for de aftalte løbende ydelser. Leveringsfrister, projektprijs og eventuelle milepæle fremgår af tilbuddet.

16.2 Cortex leverer den aftalte faglige indsats og funktionalitet. Et bestemt økonomisk resultat, søgemaskineplacering, antal besøgende eller effektiviseringsgevinst er kun garanteret, hvis det er udtrykkeligt aftalt. Prototyper og demonstrationer er kun endelige leverancekrav, hvis dette fremgår af tilbuddet.

16.3 AI og automatisering følger punkt 20. Kunden bestemmer egne forretningsmæssige formål og interne godkendelser, mens Cortex er ansvarlig for fagligt forsvarlig implementering og egne lovpligtige forpligtelser. Standardbetingelserne flytter ikke automatisk lovbestemt leverandøransvar til kunden.

17 Hjemmesider indhold og aflevering

17.1 Tilbuddet angiver sider, designretning, indholdsarbejde, formularer, CMS, integrationer, test, undervisning og eventuelle driftsydelser. Cortex bekræfter endelig pris og omfang før arbejdet. Kunden leverer og godkender faglige oplysninger, indhold og materiale; Cortex udfører aftalt tekstbearbejdning, design og teknisk opsætning. Antal korrekturrunder og efterfølgende indholdsservice fremgår af tilbuddet. Ekstra arbejde kræver accept efter punkt 7.

17.2 Kunden betaler først hjemmesideprojektet, når den aftalte leverance er færdig og accepteret efter punkt 4. Betalt drift, domæne og mail begynder på de udtrykkeligt aftalte startdatoer; de fremrykker ikke betalingen for hjemmesideprojektet. Aftalt pilot og almindelig test er ikke automatisk produktionsbrug. Kunden kan afbestille efter punkt 11.4, som ikke er en forudbetalingsregel.

17.3 Kunden bevarer rettigheder til eget indhold, domæne og data. Efter fuld betaling overdrager Cortex sine overdragelige økonomiske rettigheder til det særligt fremstillede hjemmesidedesign og kundespecifikke hjemmesidekode. Generiske komponenter, værktøjer og tredjepartsdele overdrages ikke; kunden får en tidsubegrænset ret til at anvende og lade en anden leverandør ændre dem som del af hjemmesiden i det omfang, licenserne tillader. Væsentlige begrænsninger og fortsatte licensbetalinger oplyses før accept. Cortex sikrer rettighedskæden for egne medarbejdere og leverandører. Kundens ejerskab indebærer ikke ejerskab til en ekstern CMS- eller cloudplatform.

17.4 Hjemmesiden kan flyttes til anden kompatibel hosting. Cortex afleverer efter betaling de aftalte hjemmesidfiler, kundespecifik kildekode, CMS- og indholdseksport, originale kundefiler, nødvendige konfigurationer uden andre kunders hemmeligheder og installations- eller overdragelsesvejledning samt kontoadgang efter punkt 19. Platform- eller licensbegrænsninger, der hindrer normal flytning, skal fremgå før accept og kræver kundens udtrykkelige godkendelse. Én standardaflevering er inkluderet; ny hostingopsætning er ikke automatisk inkluderet. Kundedata må ikke tilbageholdes efter punkt 12.2, selv om levering af ubetalt kode afventer betaling.

17.5 Tilbuddet fordeler ansvar for cookie- og samtykkeopsætning, analyseværktøjer, privatlivs- og øvrige juridiske tekster, tilgængelighed samt lovpligtige oplysninger. Kunden godkender egne tekster og formål. Cortex er ansvarlig for aftalt teknisk implementering og skal oplyse kendte nødvendige tekniske forudsætninger. Udeladelse af en opgave ophæver ikke parternes egne lovpligtige pligter. E-handel og betalingsfunktioner kræver beskrivelse af betalingsudbyder, transaktionsforløb, data og test.

17.6 Krav til hastighed, SEO, browser- og mobilstøtte beskrives med målemetode, testmiljø og acceptkriterier. Markedsførte eller konkret aftalte tekniske egenskaber må ikke erstattes af en generel ansvarsfraskrivelse. En generel garanti for en bestemt indlæsningsstid på alle enheder og netværk er ikke

aftalt. Cortex garanterer ikke søgeplaceringer eller økonomiske resultater, medmindre det er udtrykkeligt aftalt. Flytning af eksisterende mail kræver aftalt datamængde, backup, overgang, kontrol og håndtering af forsinkede beskeder; tabfri flytning må kun loves på et dokumenteret grundlag.

18 Eksterne tjenester og forbrugsbetaling

18.1 Tilbuddet skelner mellem Cortex' egne ydelser, inkluderede tredjepartsydelser, udlæg på kundens vegne og kundens direkte leverandøraftaler. Relevante licenser og væsentlige begrænsninger oplyses før accept. Når kunden indgår direkte aftale, kontrollerer kunden den med Cortex' nødvendige tekniske bistand; Cortex hæfter fortsat for egen integration, konfiguration og rådgivning.

18.2 AI-tokens, API-kald, SMS, mail, lager, trafik og andre variable omkostninger opkræves kun efter en accepteret forbrugsmodel, som angiver enhed, måling, pris eller prisreference, valuta og omregning, eventuelt påslag, inkluderet mængde, afregningsperiode og budget. Uden sådan aftale kan Cortex ikke ensidigt fakturere uoplyst ekstraforbrug. Kunden får en opgørelse og relevant dokumentation. Forbrugspriser ændres kun efter den aftalte model og tydelig orientering, så kunden kan tilpasse forbrug eller fravælge ydelsen før nye omkostninger.

18.3 For variable omkostninger aftales et månedligt beløbsloft, varsling ved en aftalt tærskel og begrænsning ved loftet. Uden en anden tærskel varsles ved 80 %. Overskridelse kræver skriftlig accept; nødvendige akuttiltag begrænses til rimelige omkostninger for at forhindre konkret skade og forklares straks. Kan leverandøren ikke teknisk håndhæve et hårdt loft, oplyses dette og en alternativ kontrol aftales før drift. Uden accepteret kontrolmodel aktiveres ikke ubegrænset betalt forbrug.

18.4 Ved ændrede API'er, vilkår, priser eller lukning af en tjeneste orienterer Cortex om konsekvenser og muligheder. Inkluderet almindelig kompatibilitetsvedligeholdelse forbliver inkluderet. Væsentlig ombygning kræver et accepteret ændringstilbud. Kan en væsentlig aftalt funktion ikke længere leveres og en rimelig løsning ikke findes, kan kunden bringe den berørte ydelse til ophør uden restbinding eller rabattilbagebetaling og få ubrugt fast forudbetaling tilbage. Afhjælpning af Cortex' egne fejl er ikke ekstraarbejde.

19 Domæner mail og årlige ydelser

19.1 Kundens domæner registreres i kundens juridiske navn. Kundespecifikke mail-, hosting-, analyse- og licenskonti oprettes så vidt muligt i kundens navn med kundens ejer- eller administratoradgang. Cortex får særskilt arbejdsbetinget adgang. Fælles SaaS- og driftskonti overdrages ikke; kundens data og rettigheder følger punkt 12–13 og 21. Konti og ansvar registreres i servicebeskrivelsen.

19.2 Før bestilling oplyses årsperiode, fornyelsesdato, pris, leverandørens opsigelsesfrist, hvem der fornyer, og eventuel udtrykkelig årlig binding. Årlig fakturering er ikke i sig selv årlig binding. Uden udtrykkeligt accepteret automatisk tredjepartsfornyelse kræver nye ikke-refunderbare tredjepartsperioder kundens godkendelse. Cortex' egen årsbetaling uden binding afregnes forholdsmæssigt ved ophør efter punkt 5.2.

19.3 Cortex håndterer kun fornyelse, DNS og mailadministration, når det er aftalt. For ydelser, Cortex administrerer, orienteres kunden normalt mindst 45 kalenderdage før fornyelse og senest før leverandørens opsigelsesfrist, hvis denne er længere. Kunden betaler accepterede registrerings- og licensomkostninger rettidigt. Cortex gør opmærksom på kendt risiko for udløb eller datatab; suspension og manglende betaling må ikke bruges til at overtage kundens domæne.

19.4 Ved ophør afleverer Cortex nødvendige overførselskoder, DNS-oplysninger og kundens kontoadgang sikkert og samarbejder om flytningen. Mailarkiv og brugerdata eksporteres i aftalt, anvendeligt format. Parterne aftaler overlap, verifikation og lukning, så konti ikke lukkes før aftalt aflevering eller en lovpligtig afhentningsperiode. Kundens rettigheder kan ikke ændres ved at et domæne eller en konto fejlagtigt er registreret i Cortex' navn.

20 AI integrationer og automatisering

20.1 Før levering beskrives anvendelsesformål, datakilder, integrationer, model og leverandører, tilladte handlinger, kvalitetskriterier, kontrolansvar og grænser for automatisk drift. Kundens fortrolige oplysninger og persondata må ikke sendes til nye tjenester uden nødvendige aftaler og godkendelser. Kundedata bruges ikke til modeltræning eller andre selvstændige formål. Modellers opbevaring og eventuel leverandørtræning afklares og begrænses før adgang.

20.2 Automatisering sættes først i selvstændig produktion efter dokumenteret test af normalforløb, fejl, dubletter, afvigelser og nødvendige adgangsrettigheder samt kundens skriftlige godkendelse af kontrolkriterierne. Godkendelsen fritager ikke Cortex for egne fejl. For økonomi, bogføring, løn og andre væsentlige handlinger beskrives tolerancer, stikprøver, manuel godkendelse og fejlretning. Faste integrationer og sandsynlighedsbaseret AI adskilles i beskrivelsen.

20.3 Servicebeskrivelsen angiver hvem der overvåger kørsler, modtager og reagerer på alarmer, kan standse systemet og godkender genkørsel. Der etableres relevant logning, afvigelseshåndtering og manuel vej eller sikker standsning. Logning minimerer persondata og følger slettefrister. Cortex korrigerer egne implementeringsfejl og bistår med at identificere deres virkning; kundens egne beslutninger, inputfejl og nye ønsker håndteres efter deres faktiske årsag og aftale.

20.4 AI-output kan være forkert, ufuldstændigt eller ændre sig ved modelopdatering. Relevant menneskelig kontrol må ikke erstattes af en generel antagelse om, at AI kan opdage alle fejl. Kunden godkender forretningsmæssig anvendelse og egne beslutninger. Cortex leverer aftalt kontrolmekanisme, instruktion og dokumentation og varsler kendte væsentlige modelændringer. Ændrede anvendelsesformål eller væsentlige modelskift vurderes før drift; normal vedligeholdelse følger punkt 6 og 18.4.

20.5 Tilbud og projektbilag identificerer parternes relevante roller og ansvar efter AI-reglerne, herunder dokumentation, kompetencer, brugerinformation og menneskeligt tilsyn. AI til rekruttering, medarbejdervurdering, kredit, helbred eller tilsvarende væsentlige personbeslutninger aktiveres ikke uden særskilt retlig og teknisk vurdering. Hver part opfylder egne lovpligtige forpligtelser; de kan ikke fraskrives ved aftalen. En nødvendig konsekvensanalyse efter GDPR afklares med kunden.

20.6 Cortex garanterer ikke, at rent AI-genereret materiale er eksklusivt eller opnår ophavsret. Rettigheder afhænger af bidrag og leverandørlicenser, som oplyses før accept. Cortex er fortsat ansvarlig for rettigheder til materiale, Cortex selv leverer eller vælger, efter gældende ret. Kunden indestår for lovlig adgang til eget materiale; ved et tredjepartskrav orienterer parterne hinanden og samarbejder om løsning uden automatisk skadesløsholdelse for den anden parts fejl.

21 Skift af databehandlingstjeneste

21.1 For tjenester omfattet af Data Acts kapitel VI kan kunden skifte til en anden tjeneste af samme type, flytte til egen infrastruktur eller anmode om sletning. Disse rettigheder går foran punkt 5, 11 og 12. Cortex oplyser før accept tjenestens status, konkrete eksport- og skifteoplysninger og eventuelle præcise lovlige undtagelser i servicebeskrivelsen. Kundespecifik udvikling er ikke i sig selv en fuldstændig undtagelse. Uden en dokumenteret og før accept oplyst undtagelse anvendes nedenstående skiftevilkår.

21.2 Skifteanmodning sendes skriftligt til mail@cortexsolutions.dk med ønsket mål og kontaktperson. Cortex bekræfter og planlægger forløbet uden unødigt forsinkelse. Forberedelsesvarslet er højst to måneder fra anmodningen; et kortere aftalt varsel bevares. Den efterfølgende overgang er højst 30 kalenderdage. Hvis fristen er teknisk uigennemførlig, gives dokumenteret begrundelse inden 14 arbejdsdage fra anmodningen og en alternativ overgang på højst syv måneder. Kunden kan én gang forlænge overgangen med en mere passende periode.

21.3 Cortex yder rimelig nødvendig bistand og opretholder aftalt kontinuitet og sikkerhed under overgangen. Eksporterbare input, output og relevante metadata samt kundens digitale aktiver afleveres med format- og strukturvejledning. Tilbud eller servicebeskrivelse identificerer kategorier og præcise undtagelser for Cortex' eller tredjemands beskyttede aktiver; kundedata undtages ikke generelt som forretningshemmeligheder. Gratis åbne grænseflader og den nødvendige dokumentation stilles til rådighed

i det lovpligtige omfang. Ved manglende anvendelige standarder leveres struktureret, almindeligt anvendt maskinlæsbart eksportformat. Kunden og den nye leverandør medvirker konstruktivt.

21.4 Den berørte kontrakt ophører ved gennemført skift efter varsel og overgang, eller ved gennemført sletning efter lovens regler. Cortex meddeler ophørsdatoen. Eksporterbare data og digitale aktiver holdes tilgængelige for afhentning i mindst 30 kalenderdage efter overgangen. Sletning og backups koordineres med databehandleraftalen, så afhentningsretten og en lovlig dokumenteret sletteinstruks respekteres. Bevaringspligtige data adskilles; andre data slettes efter den aftalte afhentningsperiode.

21.5 Cortex opkræver ingen særskilte skifte- eller dataudførselsgebyrer efter disse standardvilkår, heller ikke for nødvendige skifteoperationer. Almindelig aftalt drift under overgangen afregnes til eksisterende pris. Eventuel førtidig ophørskompensation er særskilt og følger punkt 11.2–11.3; beløb eller beregningsmodel oplyses tydeligt før accept. Nye, valgfrie ydelser hos en ny leverandør kan aftales særskilt og må ikke skjule betaling for lovpligtigt skift.

21.6 Servicebeskrivelsen indeholder en opdateret reference til eksportformater, procedurer, tekniske begrænsninger, jurisdiktion for infrastrukturen og relevante foranstaltninger mod ulovlig myndighedsadgang til ikke-personlige data. Cortex vurderer anmodninger fra tredjelandsmyndigheder efter gældende ret, begrænser udlevering og orienterer kunden, når det er tilladt. Personoplysninger følger desuden GDPR og databehandleraftalen.