



avendo

din servicepartner i hverdagen

Forretningsbetingelser

Handels- og forretningsbetingelser for Avendo.dk ApS vedrørende serviceydelser til private, virksomheder, foreninger og organisationer.

Dokument	Forretningsbetingelser / handelsbetingelser
Virksomhed	Avendo.dk ApS
CVR-nummer	45 02 08 51
Adresse	Kildevangen 4, 6933 Kibæk
E-mail	hello@avendo.dk
Klage	klage@avendo.dk
Telefon	42 50 17 68
Dato	17. juni 2026
Gælder for	Private, erhvervskunder, foreninger og organisationer

Indhold

- Virksomhedsoplysninger, ydelser og aftaleindgåelse
- Priser, betaling, abonnementer og opsigelse
- Fortrydelsesret, levering, ansvar og reklamation
- Fortrolighed, persondata, klager og fortrydelsesformular

Forretningsbetingelser for Avendo.dk ApS

Senest opdateret: 17. juni 2026

Disse forretningsbetingelser gælder for alle køb, aftaler, abonnementer, opgaver og ydelser leveret af Avendo.dk ApS, medmindre andet er udtrykkeligt aftalt skriftligt. Betingelserne er udarbejdet til at være klare, praktiske og bindende for både private og erhvervskunder med respekt for ufravigelig dansk lovgivning.

1. Virksomhedsoplysninger

Avendo.dk ApS
CVR-nr.: 45 02 08 51
Adresse: Kildevangen 4, 6933 Kibæk
E-mail: hello@avendo.dk
Telefon: 42 50 17 68
Hjemmeside: www.avendo.dk

I disse betingelser omtales Avendo.dk ApS som "Avendo", "vi", "os" eller "vores". Kunden omtales som "kunden", "du" eller "jer".

2. Anvendelsesområde

Disse forretningsbetingelser gælder for Avendos levering af serviceydelser til private kunder, erhvervskunder, foreninger, organisationer og offentlige aktører, medmindre andet er skriftligt aftalt.

Hvis kunden handler som led i sit erhverv, en forening, offentlig aktør eller anden organisation, betragtes kunden som erhvervskunde i disse betingelser. Hvis kunden handler som privatperson uden erhvervsmæssigt formål, betragtes kunden som forbruger.

For forbrugere gælder disse betingelser med de begrænsninger og rettigheder, der følger af ufravigelig dansk forbrugerlovgivning. Intet i disse betingelser begrænser rettigheder, som en forbruger ikke gyldigt kan fraskrive sig.

3. Ydelser

Avendo leverer serviceydelser inden for blandt andet IT, teknik, administration, tekstarbejde, dokumenthjælp, kundekommunikation, serviceopgaver, support, rådgivende assistance, opsætning og øvrige opgaver, som Avendo tilbyder eller aftaler med kunden.

Avendo leverer ikke autoriserede ydelser eller rådgivning, der kræver særlig autorisation, certificering eller myndighedsgodkendelse, medmindre det klart og skriftligt er aftalt, og opgaven lovligt kan udføres.

Avendo yder ikke juridisk rådgivning, skatterådgivning, revision, autoriseret bogføring, autoriseret elarbejde, autoriseret VVS-arbejde eller lignende regulerede ydelser, medmindre

dette udtrykkeligt er aftalt og lovligt kan leveres.

Avendo kan uden ansvar afvise, standse eller afslutte en opgave, hvis opgaven vurderes ulovlig, usikker, uforsvarlig, urimelig, utilstrækkeligt oplyst, uden for Avendos kompetenceområde, i strid med god forretningsskik eller i øvrigt uhensigtsmæssig.

4. Aftaleindgåelse og bindende aftaler

En aftale mellem kunden og Avendo anses som bindende, når kunden accepterer et tilbud, booker en tid, betaler for en ydelse, skriftligt eller mundtligt anmoder Avendo om at udføre en opgave, giver Avendo adgang til oplysninger, systemer, lokaler, udstyr eller materiale med henblik på opgavens udførelse, eller når Avendo påbegynder arbejdet efter kundens anmodning.

Accept kan ske via e-mail, SMS, telefon, kontaktformular, sociale medier, bookingformular, mundtlig aftale, betalingslink eller anden kommunikation mellem kunden og Avendo.

Avendo kan bekræfte aftalen skriftligt, men en aftale kan være bindende uden særskilt ordrebekræftelse, hvis kunden har anmodet Avendo om at udføre opgaven, eller hvis Avendo med rimelighed har kunnet forstå, at kunden ønskede opgaven udført.

Hvis Avendo sender en bekræftelse på opgavens indhold, pris, tidspunkt eller øvrige vilkår, skal kunden straks give besked, hvis bekræftelsen ikke svarer til kundens forståelse. Manglende indsigelse kan efter omstændighederne indgå som dokumentation for aftalens indhold.

Kunden er ansvarlig for at give korrekte og fyldestgørende oplysninger, så Avendo kan vurdere, prissætte og udføre opgaven.

5. Tilbud, prisoverslag og ændringer

Tilbud fra Avendo er gældende i 14 dage fra tilbuddets dato, medmindre andet fremgår af tilbuddet.

Et prisoverslag er vejledende, medmindre det udtrykkeligt er angivet som en fast pris. Hvis opgaven viser sig mere omfattende end først antaget, kan Avendo orientere kunden og aftale yderligere betaling, før arbejdet fortsætter.

Hvis kunden ændrer opgavens indhold, ønsker ekstra arbejde, giver nye oplysninger, forsinker opgaven, ikke giver adgang eller opgaven viser sig anderledes end oplyst, kan Avendo fakturere ekstra tidsforbrug og omkostninger efter gældende priser.

Hvis der ikke er aftalt en fast pris, faktureres opgaven efter Avendos gældende timepriser, minimumsfakturering, udlæg og øvrige relevante priser.

6. Priser, minimumsfakturering og udlæg

Avendo kan levere ydelser efter timepris, fast pris, abonnement eller anden særskilt aftale. Priser til private oplyses som udgangspunkt inklusive moms. Priser til erhvervskunder oplyses som udgangspunkt eksklusive moms.

Medmindre andet er skriftligt aftalt, gælder følgende vejledende priser og principper:

Privat IT- og teknikhjælp	595 kr. pr. time inkl. moms
Privat minimumsbesøg	895 kr. inkl. moms
Fjernsupport til private	299 kr. pr. påbegyndt 30 minutter inkl. moms
Erhverv, administration og tekstarbejde	650 kr. pr. time ekskl. moms
Erhverv, IT-support og teknisk hjælp	750 kr. pr. time ekskl. moms
Akutopgaver eller opgaver samme dag for erhverv	950 kr. pr. time ekskl. moms
Praktisk servicehjælp til private	450 kr. pr. time inkl. moms
Kørsel	4,50 kr. pr. kilometer fra Avendos adresse, medmindre fast fremmødegebyr er aftalt

Remote-/fjernsupport faktureres som udgangspunkt pr. påbegyndt 30 minutter. Fysisk fremmøde faktureres som udgangspunkt med minimum 1 time eller minimumsbesøg. Tid afrundes opad til nærmeste relevante faktureringsenhed.

Avendo kan opkræve særskilt betaling for kørsel, transporttid, parkering, broafgifter, materialer, licenser, software, hardware, udlæg, underleverandører og andre omkostninger, medmindre andet er skriftligt aftalt.

Avendo kan ændre priser med fremadrettet virkning. Prisændringer påvirker ikke allerede accepterede fastprisaftaler, medmindre opgaven ændres, udvides eller forsinkes af kundens forhold.

7. Betaling og fakturering

Betalingsfristen er 8 dage netto fra fakturadato, medmindre andet er skriftligt aftalt.

Avendo kan kræve hel eller delvis forudbetaling, depositum eller betaling ved booking, særligt ved nye kunder, større opgaver, abonnementer, fastprisopgaver, akutte opgaver, opgaver med udlæg eller opgaver, hvor Avendo vurderer, at kreditrisikoen er forhøjet.

Private kunder kan blive bedt om at betale før opstart, ved booking, straks efter udført opgave eller via faktura. Erhvervskunder faktureres som udgangspunkt efter udført opgave, løbende, månedsviis eller efter særskilt aftale.

Kunden er forpligtet til at betale for alt arbejde, der er bestilt, reserveret, påbegyndt eller udført, også hvis kunden efterfølgende vælger at afbryde opgaven, undlader at bruge leverancen eller ikke længere ønsker opgaven udført.

Hvis kunden forsinker opgaven, ikke giver nødvendige oplysninger, ikke giver adgang til systemer eller lokaler, ikke møder op eller på anden måde forhindrer Avendo i at udføre opgaven, kan Avendo fakturere for reserveret tid, spildtid, kørsel, transporttid, udlæg og påbegyndt arbejde.

Leverede tekster, dokumenter, skabeloner, materialer, opsætninger, filer og øvrige leverancer må ikke anvendes erhvervsmæssigt, offentliggøres, videresendes til tredjemand eller implementeres, før fuld betaling er modtaget, medmindre andet er skriftligt aftalt.

8. Manglende betaling, rykker og inkasso

Ved manglende betaling kan Avendo sende rykker og opkræve rykkergebyr efter gældende regler. Avendo kan opkræve morarenter efter rentelovens regler fra forfaldsdagen.

Hvis betaling fortsat udebliver, kan Avendo overdrage kravet til inkasso uden yderligere varsel i det omfang, lovgivningen tillader det. Kunden skal betale lovlige og rimelige omkostninger forbundet med inddrivelse.

Ved manglende betaling kan Avendo straks standse igangværende arbejde, tilbageholde leverancer, suspendere abonnementer, nægte yderligere support og afvise nye opgaver, indtil alle forfaldne beløb, renter, gebyrer og omkostninger er betalt.

Manglende betaling fritager ikke kunden for betaling af allerede bestilte, reserverede, påbegyndte eller udførte ydelser.

Erhvervskunder kan ikke tilbageholde betaling, modregne eller nægte betaling på grund af modkrav, reklamation eller uenighed, medmindre modkravet er skriftligt anerkendt af Avendo eller endeligt fastslået ved dom.

9. Abonnementer

Avendo kan tilbyde abonnementer til private og erhvervskunder. Private abonnementer er som udgangspunkt medlemsaftaler med rabat og prioritering, mens erhvervsabonnementer kan indeholde en tydelig månedlig timeramme. Ingen abonnementer giver ubegrænset adgang til arbejde eller support.

Medmindre andet er skriftligt aftalt, tilbydes følgende vejledende abonnementer:

Avendo Privat Assist	149 kr. pr. måned inkl. moms. Måltrettet private kunder. Medlemsabonnement uden inkluderede arbejdstimer. Kan omfatte prioriteret booking, 10 % rabat på udvalgte private ydelser, mindre afklarende spørgsmål via e-mail og adgang til faste medlemsfordele. Alt arbejde faktureres særskilt med eventuel medlemsrabat. Omfatter ikke ubegrænset support, akut hjælp, fysisk fremmøde, materialer, licenser, større opgaver eller tredjepartsomkostninger.
Avendo Business	1.995 kr. pr. måned ekskl. moms. Måltrettet selvstændige og små virksomheder. Kan omfatte op til 3 timers samlet hjælp pr. abonnementsmåned inden for tilbud, kundesvar, opfølgninger, tekster, dokumenter og lettere IT- eller systemhjælp. Ekstra arbejde faktureres særskilt.
Avendo Business Plus	3.995 kr. pr. måned ekskl. moms. Måltrettet virksomheder med løbende behov. Kan omfatte op til 7 timers samlet hjælp pr. abonnementsmåned inden for tilbudsskrivning, kundesvar, opfølgning, dokumenter, skabeloner, opslag, tekstarbejde og prioriteret håndtering. Ekstra arbejde faktureres særskilt.

Avendo Driftspartner

Fra 5.995 kr. pr. måned ekskl. moms. Målrettet virksomheder med mere fast og løbende behov. Kan omfatte op til 10 timers samlet hjælp pr. abonnementsmåned, fast administrativ hjælp, teknisk support, dokumentation, struktur og løbende service efter nærmere aftale. Flere timer kræver særskilt skriftlig aftale.

10. Abonnementsvilkår og opsigelse

Abonnementer betales månedsvis forud, medmindre andet er skriftligt aftalt. Abonnementet løber, indtil det opsiges skriftligt af kunden eller Avendo.

Opsigelse skal ske skriftligt til hello@avendo.dk. Hvis abonnementet er indgået via en anden digital kanal, skal kunden også kunne opsiges via en tilsvarende enkel digital kanal, når dette følger af gældende forbrugerregler.

Opsigelsesvarslet er løbende måned plus 1 måned, medmindre andet er skriftligt aftalt.

Eksempel: Hvis et abonnement opsiges den 10. marts, ophører abonnementet ved udgangen af april.

Der gives ikke hel eller delvis refusion for en påbegyndt abonnementsperiode, medmindre dette følger af ufravigelig lovgivning eller særskilt skriftlig aftale.

Ubrugte timer, ydelser eller fordele bortfalder ved udgangen af den enkelte abonnementsmåned, medmindre andet er skriftligt aftalt. Ubrugte timer kan ikke ombyttes til kontanter, refunderes, opspares, overføres til andre eller overføres til en senere måned.

Inkluderede timer og ydelser i et abonnement udgør en maksimal månedlig ramme og ikke en garanti for ubegrænset adgang til Avendo. Alle opgaver udføres efter aftale, inden for Avendos normale kapacitet og som udgangspunkt inden for almindelig arbejdstid, medmindre andet er skriftligt aftalt.

Avendo Privat Assist er et medlemsabonnement uden inkluderede arbejdstimer, medmindre andet udtrykkeligt fremgår af den konkrete abonnementsaftale. Hvis en privatkunde ønsker hjælp, faktureres arbejdet særskilt efter Avendos gældende priser med den eventuelle medlemsrabat, der fremgår af aftalen.

Abonnementer kan ikke kombineres, stables eller købes flere gange for at opnå ekstra inkluderede timer, yderligere rabat, ekstra ydelser eller omgåelse af abonnementsrammen, medmindre Avendo skriftligt accepterer dette.

Abonnementer giver ikke ret til ubegrænset arbejde, ubegrænset support, akut hjælp, fysisk fremmøde, større projekter, tredjepartsydelser, materialer, software, licenser, annoncebudget, hosting, domæner, kørsel, transporttid eller underleverandører, medmindre dette udtrykkeligt fremgår af aftalen.

Når den inkluderede tid er brugt, eller hvis opgaven falder uden for abonnementets ramme, faktureres yderligere arbejde efter Avendos gældende timepriser eller efter særskilt skriftlig aftale. Eventuelle rabatter gælder kun, hvis de fremgår af den konkrete aftale.

Avendo kan suspendere eller ophæve et abonnement ved manglende betaling, misbrug, urimelig adfærd, ulovlige anmodninger, væsentlig misligholdelse eller hvis samarbejdet ikke

længere vurderes forsvareligt.

11. Booking, aflysning og udeblivelse

Kunden kan som udgangspunkt aflyse eller ombooke en aftale uden gebyr senest 24 timer før det aftalte tidspunkt.

Ved aflysning senere end 24 timer før aftalen kan Avendo fakturere op til 50 % af den forventede pris eller minimumsgebyret for aftalen. Ved udeblivelse kan Avendo fakturere op til den fulde pris for reserveret tid, dog med respekt for ufravigelig forbrugerlovgivning.

Ved manglende adgang, manglende svar ved fjernsupport, manglende oplysninger eller andre forhold hos kunden, der forhindrer opgavens udførelse, kan Avendo fakturere minimumsbesøg, reserveret tid, kørsel, transporttid, udlæg og påbegyndt arbejde.

Avendo kan ombooke eller aflyse aftaler ved sygdom, tekniske problemer, vejrforhold, sikkerhedsmæssige forhold, force majeure eller andre rimelige forhold. Avendo forsøger i sådanne tilfælde at tilbyde kunden en ny tid hurtigst muligt.

12. Fortrydelsesret for private kunder

Private kunder har som udgangspunkt 14 dages fortrydelsesret ved fjernsalg og aftaler indgået uden for Avendos faste forretningssted, hvis fortrydelsesret følger af gældende lovgivning.

Fortrydelsesfristen regnes som udgangspunkt fra den dag, aftalen blev indgået for tjenesteydelser. Hvis der sælges fysiske varer, regnes fristen som udgangspunkt fra den dag, forbrugeren modtager varen.

Hvis kunden ønsker, at Avendo påbegynder arbejdet før udløbet af fortrydelsesfristen, skal kunden give udtrykkeligt samtykke til, at arbejdet påbegyndes før fristens udløb, og kunden skal anerkende, at fortrydelsesretten bortfalder, når tjenesteydelsen er fuldt udført.

Hvis kunden fortryder efter, at arbejdet er påbegyndt efter kundens udtrykkelige anmodning, skal kunden betale forholdsmæssigt for det arbejde, der er udført frem til det tidspunkt, hvor kunden meddeler, at kunden ønsker at fortryde aftalen.

Hvis tjenesteydelsen er fuldt udført med kundens forudgående udtrykkelige samtykke, og kunden har anerkendt, at fortrydelsesretten bortfalder ved fuld udførelse, bortfalder fortrydelsesretten.

Fortrydelsesret gælder ikke for erhvervskunder.

Hvis kunden ønsker at gøre brug af fortrydelsesretten, skal kunden kontakte Avendo på hello@avendo.dk. Kunden kan også anvende standardfortrydelsesformularen i bilag 1.

13. Levering og udførelse

Avendo leverer ydelser hos kunden, online, via fjernsupport, telefonisk, via e-mail, via digitale systemer eller på anden aftalt måde.

Leveringstider, tidsestimater og forventede færdiggørelsestidspunkter er vejledende, medmindre de udtrykkeligt er aftalt som bindende.

Avendo udfører opgaver på baggrund af de oplysninger, adgange, materialer og instruktioner, kunden giver. Kunden er ansvarlig for, at oplysningerne er korrekte, fyldestgørende og lovlige at anvende.

Hvis Avendo ikke kan udføre opgaven på grund af kundens forhold, kan Avendo fakturere for den tid og de omkostninger, der er brugt eller reserveret.

Avendo kan afbryde en opgave, hvis opgaven viser sig ulovlig, usikker, uforsvarlig, teknisk umulig, væsentligt anderledes end oplyst eller uden for Avendos kompetenceområde.

14. Kundens ansvar

Kunden er ansvarlig for:

- at give korrekte og fyldestgørende oplysninger
- at give nødvendig adgang til udstyr, systemer, lokaler og materiale
- at sikre, at kunden har rettigheder til materiale, logoer, billeder, tekster, data og oplysninger, der gives til Avendo
- at have lovlige licenser til software, systemer og tjenester
- at tage backup af data før IT-arbejde påbegyndes
- at godkende tekster, tilbud, dokumenter og andet materiale før brug eller afsendelse
- at kontrollere priser, mål, mængder, faglige oplysninger, juridiske forhold og øvrige faktuelle oplysninger i materiale, Avendo udarbejder
- at betale rettidigt for bestilte, reserverede, påbegyndte og udførte ydelser

Kunden må ikke anmode Avendo om at udføre ulovlige handlinger, omgå sikkerhed, bryde adgangsbegrænsninger, anvende piratsoftware, krænke tredjemands rettigheder eller udføre handlinger i strid med gældende lovgivning.

15. IT-support, data og tekniske ydelser

Ved IT-support arbejder Avendo ofte på kundens eksisterende udstyr, software, netværk, systemer og tredjepartstjenester.

Avendo kan ikke garantere, at ældre, defekt, inkompatibelt eller forkert opsat udstyr kan bringes til at fungere, eller at en bestemt teknisk løsning kan opnås.

Kunden er ansvarlig for at tage backup af vigtige data før Avendo udfører IT-arbejde. Avendo er ikke ansvarlig for tab af data, hvis kunden ikke har sikret tilstrækkelig backup, medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning.

Avendo er ikke ansvarlig for fejl, nedetid, ændringer eller begrænsninger hos tredjepartsleverandører, herunder internetudbydere, Microsoft, Google, Apple, Meta, hostingudbydere, domæneudbydere, printerproducenter, softwareleverandører eller andre eksterne platforme.

Kunden er ansvarlig for, at software, licenser, abonnementer og digitale tjenester anvendes lovligt.

Ved fjernsupport skal kunden give samtykke til, at Avendo får midlertidig adgang til kundens enhed eller system. Kunden kan til enhver tid afbryde fjernsupportsessionen.

Hvor det er muligt, bør kunden selv indtaste adgangskoder. Hvis kunden vælger at dele adgangsoplysninger med Avendo, sker dette efter kundens instruks og ansvar, og Avendo behandler oplysningerne fortroligt.

16. Administration, tekster, tilbud og dokumenter

Når Avendo udarbejder tekster, tilbud, kundesvar, opslag, dokumenter, skabeloner eller lignende materiale, sker dette på baggrund af kundens oplysninger, instruktioner og ønsker.

Materiale udarbejdet af Avendo betragtes som udkast, medmindre andet er skriftligt aftalt. Kunden er ansvarlig for at gennemgå og godkende materialet før brug, offentliggørelse eller afsendelse.

Kunden er særligt ansvarlig for at kontrollere priser, mængder, mål, leveringsvilkår, faglige oplysninger, kundens egne oplysninger, juridiske eller branchemæssige krav og aftalevilkår over for kundens egne kunder.

Avendo er ikke ansvarlig for tabt salg, tabte kunder, fejlagtige oplysninger fra kunden, kundens manglende godkendelse, kundens brug af materialet eller forhold, som Avendo ikke med rimelighed kunne opdage.

Avendo må anvende almindelige arbejdsmetoder, skabeloner, digitale værktøjer og interne hjælpemidler til at udarbejde materiale, så længe dette sker i overensstemmelse med fortrolighed og gældende regler.

17. Underleverandører og samarbejdspartnere

Avendo kan anvende underleverandører, freelancere eller samarbejdspartnere til at udføre dele af en opgave, hvis Avendo vurderer, at det er hensigtsmæssigt.

Avendo er ansvarlig for underleverandørens arbejde over for kunden i det omfang, der følger af den konkrete aftale og gældende lovgivning.

Hvis en opgave kræver særskilt godkendelse, ekstra omkostninger eller behandling af særlige oplysninger, kan Avendo kræve kundens accept, før underleverandør anvendes.

18. Reklamation og fejl

Kunden skal reklamere til Avendo inden rimelig tid efter, at kunden har opdaget eller burde have opdaget en fejl eller mangel. Reklamation skal ske skriftligt til hello@avendo.dk med en tydelig beskrivelse af fejlen.

For erhvervskunder skal reklamation ske senest 10 hverdage efter levering eller efter det tidspunkt, hvor fejlen burde være opdaget. Hvis erhvervskunden ikke reklamerer rettidigt, bortfalder retten til at gøre manglen gældende.

For private kunder gælder de rettigheder, der følger af ufravigelig forbrugerlovgivning.

Hvis der foreligger en fejl, som Avendo er ansvarlig for, har Avendo ret til først at forsøge at rette, afhjælpe eller genlevere ydelsen.

Fejl, der skyldes kundens egne oplysninger, ændrede ønsker, manglende adgang, tredjepartsforhold, ældre eller defekt udstyr eller forhold uden for Avendos kontrol, kan faktureres som ekstra arbejde.

Reklamation fritager ikke erhvervskunder for at betale for ubestridte dele af fakturaen.

19. Ansvar og ansvarsbegrænsning

Avendo er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler med de begrænsninger, der fremgår af disse betingelser.

Avendo er ikke ansvarlig for indirekte tab, driftstab, avancetab, tabt omsætning, tabte kunder, tab af data, tab som følge af tredjepartsfejl eller andre afledte tab, medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning.

For erhvervskunder er Avendos samlede ansvar begrænset til det beløb, kunden har betalt for den konkrete opgave, som kravet vedrører. Ved abonnementer er Avendos ansvar over for erhvervskunder begrænset til det beløb, kunden har betalt til Avendo i de seneste 3 måneder før den skadegørende begivenhed.

Avendo er ikke ansvarlig for tab eller skader, der skyldes kundens urigtige eller mangelfulde oplysninger, kundens manglende backup, kundens manglende godkendelse eller kontrol, kundens brug af leveret materiale, kundens egne systemer, tredjepartsleverandører, ulovligt eller uautoriseret brug af software, materiale eller data eller forhold uden for Avendos kontrol.

Ansvarsbegrænsningerne gælder ikke ved forsæt eller grov uagtsomhed, og de begrænser ikke private kunders ufravigelige rettigheder efter gældende lovgivning.

20. Immaterielle rettigheder

Avendo bevarer ejendomsretten og ophavsretten til egne metoder, processer, skabeloner, arbejdsgange, knowhow, koncepter og generelle materialer, der ikke er udarbejdet specifikt og eksklusivt til kunden.

Kunden får brugsret til det materiale, Avendo udarbejder specifikt til kunden, når fuld betaling er modtaget.

Kunden må ikke kopiere, videresælge, dele eller videreudvikle Avendos generelle skabeloner, metoder, dokumenter eller interne materialer uden skriftlig tilladelse.

Kunden garanterer, at materiale, billeder, logoer, tekster, data og oplysninger, som kunden giver til Avendo, lovligt kan anvendes. Kunden friholder Avendo for krav fra tredjemand, der skyldes kundens materiale eller kundens ulovlige brug af leverancer.

Avendo må kun bruge kundens navn, logo eller opgave som reference i markedsføring efter særskilt aftale eller samtykke.

21. Fortrolighed

Avendo behandler kundens oplysninger fortroligt og anvender dem kun i det omfang, det er nødvendigt for at udføre opgaven, administrere kundeforholdet, fakturere, overholde lovgivning eller varetage berettigede interesser.

Kunden skal ligeledes behandle oplysninger om Avendos interne metoder, priser, skabeloner, processer og forretningsforhold fortroligt, medmindre oplysningerne allerede er offentligt tilgængelige.

Fortrolighedsforpligtelsen gælder også efter aftalens ophør.

22. Personoplysninger og GDPR

Avendo behandler almindelige personoplysninger om kunder og kontaktpersoner, herunder navn, adresse, telefonnummer, e-mail, CVR-nummer, fakturaoplysninger og oplysninger, der er nødvendige for at levere den aftalte ydelse.

Hvis Avendo som led i en opgave behandler personoplysninger på vegne af en erhvervskunde, og erhvervskunden bestemmer formål og hjælpemidler for behandlingen, kan Avendo være databehandler. I sådanne tilfælde kan der være behov for en særskilt databehandlersaftale.

Kunden må ikke sende følsomme eller unødvendige personoplysninger til Avendo, medmindre dette er nødvendigt og udtrykkeligt aftalt.

Avendo kan opbevare oplysninger i det omfang, det er nødvendigt for at levere ydelser, dokumentere aftaleforholdet, opfylde bogføringskrav, håndtere eventuelle krav og overholde gældende lovgivning.

Nærmere oplysninger om Avendos behandling af personoplysninger bør fremgå af Avendos særskilte privatlivspolitik.

23. Force majeure

Avendo er ikke ansvarlig for manglende eller forsinket levering, hvis dette skyldes forhold uden for Avendos rimelige kontrol.

Force majeure kan blandt andet omfatte sygdom, strømsvigt, internetnedbrud, leverandørnedbrud, brand, oversvømmelse, ekstreme vejrforhold, krig, terror, strejke, lockout, myndighedsindgreb, tekniske fejl, cyberangreb, nedbrud hos tredjepartsleverandører eller andre uforudsete forhold.

Ved force majeure udskydes Avendos forpligtelser, så længe hindringen består. Hvis force majeure varer i mere end 60 dage, kan hver part ophæve den berørte aftale med skriftligt varsel.

24. Ændring af betingelser

Avendo kan ændre disse forretningsbetingelser med fremadrettet virkning.

Den version af betingelserne, der var gældende på tidspunktet for aftalens indgåelse, gælder for den konkrete aftale, medmindre andet følger af lovgivning eller særskilt aftale.

For løbende abonnementer kan ændringer varsles med mindst 30 dages varsel. Hvis ændringen er væsentlig til ugunst for kunden, kan kunden opsige abonnementet til ophør ved ændringens ikrafttræden, medmindre ændringen skyldes lovkrav, sikkerhedsmæssige forhold eller forhold uden for Avendos kontrol.

25. Klager

Hvis kunden er utilfreds med en ydelse, skal klagen sendes skriftligt til klage@avendo.dk, så Avendo kan registrere, behandle og forsøge at løse sagen. Almindelige henvendelser kan fortsat sendes til hello@avendo.dk.

Klagen skal indeholde kundens navn, kontaktoplysninger, fakturanummer eller ordrenummer samt en tydelig beskrivelse af forholdet.

Private kunder kan have adgang til relevante offentlige klageinstanser i det omfang, betingelserne herfor er opfyldt, herunder Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet via Nævnenes Hus.

26. Lovvalg og værneting

Aftaler mellem kunden og Avendo er underlagt dansk ret.

For erhvervskunder skal tvister afgøres ved Avendos hjemting, medmindre Avendo vælger at anlægge sag ved kundens hjemting.

For private kunder gælder de almindelige regler om værneting og forbrugerbeskyttelse.

Parterne skal forsøge at løse uenigheder i mindelighed, før en sag indbringes for domstolene.

27. Særlige bestemmelser for erhvervskunder

For erhvervskunder gælder følgende yderligere vilkår:

- erhvervskunden er ansvarlig for, at kundens egne kunder, medarbejdere og samarbejdspartnere accepterer og forstår materiale, som Avendo udarbejder
- Avendo er ikke ansvarlig for erhvervskundens tabte omsætning, tabte kunder, driftstab, avancetab, datatab eller indirekte tab
- erhvervskunden skal reklamere senest 10 hverdage efter levering
- erhvervskunden kan ikke tilbageholde betaling på grund af modkrav, medmindre modkravet er skriftligt anerkendt af Avendo eller endeligt fastslået ved dom
- erhvervskunden skal betale for alt bestilt, reserveret, påbegyndt og udført arbejde, også hvis kunden ikke anvender leverancen
- erhvervskunden er ansvarlig for at kontrollere alt materiale, før det anvendes over for tredjemand
- abonnementer kan ikke opsiges med kortere varsel end løbende måned plus 1 måned, medmindre Avendo skriftligt accepterer dette

28. Særlige bestemmelser for private kunder

For private kunder gælder disse betingelser med respekt for ufravigelig dansk forbrugerlovgivning.

Hvis en bestemmelse i disse betingelser måtte være ugyldig over for en privat kunde, påvirker det ikke de øvrige bestemmelsers gyldighed.

Private kunder har de rettigheder, der følger af gældende lovgivning, herunder regler om fortrydelsesret, reklamation og rimelige aftalevilkår, hvor disse regler finder anvendelse.

29. Ugyldighed og fortolkning

Hvis en bestemmelse i disse forretningsbetingelser helt eller delvist måtte blive anset for ugyldig eller ikke kan håndhæves, påvirker det ikke de øvrige bestemmelsers gyldighed. Den ugyldige bestemmelse skal i videst muligt omfang erstattes eller fortolkes med en gyldig bestemmelse, der kommer så tæt som muligt på bestemmelsens formål.

Overskrifter er alene indsat for læsevenlighed og påvirker ikke fortolkningen af betingelserne.

30. Kontakt

Spørgsmål til disse forretningsbetingelser kan rettes til:

Avendo.dk ApS

Kildevangen 4, 6933 Kibæk

E-mail: hello@avendo.dk

Klage: klage@avendo.dk

Telefon: 42 50 17 68

Bilag 1 - Standardfortrydelsesformular

Denne formular anvendes kun, hvis en privat kunde ønsker at gøre brug af en lovbestemt fortrydelsesret.

Til Avendo.dk ApS, Kildevangen 4, 6933 Kibæk, e-mail: hello@avendo.dk.

Jeg meddeler hermed, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min aftale om køb af følgende ydelse/leverance:

Beskrivelse af ydelse/leverance: _____

Bestilt den: _____

Kundens navn: _____

Kundens adresse: _____

Kundens e-mail/telefon: _____

Dato: _____

Kundens underskrift, hvis formularen indsendes på papir: _____

Bemærk: Hvis Avendo efter kundens udtrykkelige anmodning har påbegyndt arbejdet før udløbet af fortrydelsesfristen, skal kunden betale forholdsmæssigt for det arbejde, der er udført frem til fortrydelsen. Hvis tjenesteydelsen er fuldt udført med kundens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af bortfald af fortrydelsesretten ved fuld udførelse, kan fortrydelsesretten være bortfaldet.