

Actioncaller ApS
CVR: 33755740
Vestervang 7
716, 1. sal
8000 Aarhus C

Kontorlokaler
Helsingforsgade 27
Incuba Science Park
8200 Aarhus N

Indledning

Vi gør altid vores bedste for at dække dine behov og indfri dine forventninger. Vi har skrevet tingene ned, så vi begge ved, hvem der skal gøre hvad og hvornår, og hvad der sker, hvis noget går galt.

Vi vil gerne have et godt samarbejde med dig, og mener det er vigtigt, at du ved, hvad du går ind til. Derfor har vi skrevet handelsbetingelserne uden lange sætninger og uforståeligt jurasprog. I stedet har vi skrevet betingelserne, så det rent faktisk er til at forstå, hvad der står.

Forventninger og samarbejde

Når vi arbejder, vil der være deadlines og opgaver både hos os og dig. Det er vigtigt, at begge parter lever op til aftalerne, så opgaven kan løses optimalt - både af hensyn til slutresultat og tidsplan.

Dig: Du giver os alt, vi har brug for til at gennemføre projektet, når vi har brug for det og i de formater, vi har brug for. Du vil gennemgå vores arbejde, give os feedback og godkende arbejdet i tide. Deadlines fungerer begge veje, så du vil også blive underlagt de deadlines, vi aftaler i fællesskab.

Os: Vi har erfaringen og evnerne til at gøre alt, hvad vi har aftalt med dig, og vi vil udføre det hele på en professionel måde, og indenfor de aftalte deadlines. Vi bestræber os på at nå enhver aftalt deadline og opretholde fortroligheden af alt, du giver os.

Hjemmeside og programmering

Design, hjemmeside, CMS og programmering

Vi arbejder med designs med fleksible layouts, der tilpasser sig mange forskellige browseres evner og skærmstørrelser på tværs af enheder.

Vi arbejder iterativt med design og bruger hovedsageligt HTML5, CSS3 og Javascript, så vi ikke spilder tiden med at lave statiske visuelle mock-ups for hver eneste side. Vi kan dog i enkelte tilfælde anvende statiske mock-ups til at forklare, hvordan et design ser ud og føles f.eks. i forhold til farver og skrifttyper - men det er altså ikke noget, vi gør normalt.

Billeder og grafik

Når der skal bruges grafik og billeder, skal du sende dem til os digitalt - enten som billeder i høj opløsning eller i vektorformat.

Hvis du ikke har billeder kan vi anbefale, hvor du kan købe dem, eller vi kan finde og købe dem for dig mod yderligere betaling.

Browsertests

I dag ser en hjemmeside ikke ens ud på alle computere og telefoner. Hvis den skulle det, ville man ikke kunne udnytte de muligheder, man for eksempel har på en tabletskærm i forhold til en 27" fladskærm. Vi skaber designs, der tilpasser sig både computere, smartphones og tablets, så slutbrugeren får en god oplevelse, og designet passer til de muligheder, en bestemt browser eller enhed giver.

Det er vigtigt for os, at din hjemmeside ser godt ud og giver dig det resultat, du ønsker. Derfor bruger vi Browserstack, der er en af de førende leverandører af browsertest-værktøjer, som bruger rigtige browsere modsat emulatorer.

Hvis der opstår uenighed, om vores arbejde fungerer på en bestemt platform eller browser, så er det Browserstack, der er gældende. Hvis vi arbejder med teknologier, som endnu ikke er understøttet af Browserstack, så er det test på vores testcomputere, der er gældende.

Browsertests på desktops

Vi tester vores arbejde i de seneste versioner af de største desktopbrowsere:

- Chrome: OS X Mavericks og Windows 7
- Mozilla Firefox: OS X Mavericks og Windows 7
- Safari: OS X Mavericks
- Internet Explorer: Windows 7

(vi tester pt. både i Internet Explorer 10 og 11, da browserne er i en overgangsfase)

Vi tester gerne i flere browsere og styresystemer mod yderligere betaling f.eks. Internet Explorer 9.

Browsertests på telefoner og tablets

Vi tester vores arbejde i de seneste versioner af de største mobile browsere. Vi tester på følgende mobile enheder:

- iOS (iPad & iPhone - én af hver) : Safari
- Android (én smartphone) : Android Browser og Google Chrome

Vi tester gerne i flere browsere og på flere mobile enheder mod yderligere betaling.

Hvad vi kan lave mod yderligere betaling

Vi vil gerne lave alt til din hjemmeside lige fra design og udvikling til markedsføring. Det er dog vigtigt, at vi er enige om, hvad du får, når du køber en hjemmeside eller et design.

Hvis andet ikke er aftalt, skriver eller retter vi ikke teksten til hjemmesiden. Vi laver heller ikke opsætning af din e-mail, support, brugertests, søgemaskineoptimering, markedsføring, Google Analytics opsætning, e-economic integration, betalingsløsninger mm. medmindre andet er aftalt.

Hosting, drift og teknisk support

Når vi udvikler hjemmesider foregår det på vores udviklingsserver. Hvis vi ikke har lavet en aftale om at hjælpe dig med flytning og opsætning, leverer vi vores arbejde til dig som en .zip fil, og det er dit ansvar at flytte det til din server.

Vi er ikke et hosting-firma, og vi tilbyder derfor ikke hosting af hjemmeside, e-mail og lignende. Vi er heller ikke ansvarlige for drift og vedligeholdelse af din hjemmeside, medmindre vi har lavet en serviceaftale.

1. Hvis du har en hostingleverandør, kan vi hjælpe dig med at flytte vores arbejde fra vores testserver til din leverandør mod yderligere betaling.
2. Hvis du *ikke* har en hostingleverandør, kan vi anbefale en leverandør og hjælpe dig med opsætningen mod yderligere betaling.

Brugertests

Når vi laver brugertests, sørger I for at skaffe testpersoner, medmindre andet er aftalt. Vi fastsætter i samarbejde et passende omfang af testpersoner.

Efter testene skriver vi en kort opsummering af resultaterne med vores anbefalinger. Typisk vil omfanget være omkring en A4 side, og vi sender dig også de færdige tests som AVI eller MOV filer.

Efter vi har sendt videoerne til dig, sletter vi dem fra vores computere af hensyn til testpersonernes privatliv.

Tekstforfatning

Vi skriver tekster, ud fra de ønsker, du har. Du giver os det materiale, vi har brug for, så vi kan skrive de korrekte informationer i teksten og ramme målgruppen bedst muligt. Til gengæld leverer vi professionelle og målrettede tekster.

Du har mulighed for at give os feedback én gang, hvorefter vi tilretter teksterne som ønsket. Vi foretager gerne flere ændringer mod yderligere betaling.

Vi kan også tilpasse dine eksisterende tekster med henblik på bedre fungerende sprog og mere korrekt tegnsætning. Dette betyder dog også, at du er indforstået med, at tekstens slutniveau er stærkt afhængig af det, du leverer til os, da der er tale om tekstoptymering og ikke egentlig tekstforfatning.

Uanset om vi producerer teksterne fra bunden eller blot laver tilpasning i dine tekster, er det altid dit ansvar at eftertjekke, at alle oplysningerne i teksterne stemmer overens med virkeligheden i din virksomhed.

Markedsføring: Generelt

Vi mener, man altid bør måle effekten af ens markedsføring. Hvis man ikke har målet det, kan man ikke tage ordentlige beslutninger. Vi kan måle alt lige fra et køb på en hjemmeside til opkald på din telefon.

Vi ved dog af erfaring, at det ikke er alle vores kunder, der ønsker dette. Vi sælger derfor effektmålingen separat (webanalyse).

Hvis vi ikke har aftalt andet, så måler vi altså ikke effekten af de markedsføringsaktiviteter, vi laver for dig og kan derfor ikke fortælle, om det virker eller ej.

Markedsføring: PPC (Adwords, LinkedIn, Facebook o.l.)

Når vi laver PPC markedsføring - f.eks. Google Adwords - sender vi annoncerne til godkendelse hos dig, inden vi starter dem.

Her har du mulighed for at give os feedback én gang, hvorefter vi tilpasser annoncerne. Vi foretager gerne flere ændringer mod yderligere betaling.

Efter du har godkendt annoncerne, starter vi dem, og det er herefter dit ansvar at holde øje med dem. Vi vil gerne overvåge annoncerne og lave løbende tilrettelser mod yderligere betaling.

Markedsføring: Søgemaskineoptimering

Søgemaskineoptimering er en langvarig process, og du kan derfor forvente at det tager 6 måneder at se effekten af det arbejde, vi udfører.

Vi vil meget gerne vise dig præcist, hvad, hvor og hvorfor vi har lavet ændringer og tilpasninger. Det er dog vigtigt, at du stiller alle dine spørgsmål i forbindelse med overleveringen af projektet. Det er ikke realistisk for os at huske, hvad vi har lavet 6 måneder efter et projekt er afsluttet, medmindre vi har lavet en aftale om det.

Vi kan ikke garantere, at arbejdet har en effekt, da vi ikke overvåger eller styrer, hvad du efterfølgende gør med din hjemmeside, ligesom vi heller ikke kan styre, hvordan Google og de andre søgemaskiner ændrer måden, de finder frem til deres søgeresultater.

Vi kan levere løbende rapporter, hvor du kan se udviklingen i søgeresultaterne og antallet af besøgende på din hjemmeside mod yderligere betaling.

Webanalyse: Google Analytics, Clicktale m.fl.

Når vi laver webanalyse, gør vi det grundigt ud fra de aftaler og formål, som vi bliver enige om. Herefter koger vi tingene ned til de vigtigste hovedpointer. Vi tror ikke på lange kedelige rapporter med underlige grafer, som ingen alligevel kan forstå.

Du kan forvente 1-2 A4 sider med vores konklusioner samt en overlevering på 1-2 timer, hvor vi gennemgår tingene sammen med dig på vores kontor eller på Skype.

Hvis du har brug for en lang rapport med skræddersyet grafik, radardiagrammer og trellis displays, laver vi det gerne mod yderligere betaling.

Generelt

Kommunikation

Vi er meget lette at få fat på enten via mail eller telefon, og vi vender altid tilbage indenfor én arbejdsdag.

Vi besvarer ikke telefonen udenfor vores normale arbejdstid fra 10.00 til 17.00, mandag til fredag. Du er dog altid velkommen til at ringe og ligge en besked.

Møder og transport

Hvis vi ikke har aftalt andet, afholdes alle møder på vores kontor eller over Skype.

Hvis vi holder møder andre steder end vores kontor i Aarhus, fakturerer vi for transport, medmindre mødets sted på forhånd er aftalt som en del af et projekt.

Hvis du aflyser et møde med os med mindre end 24 timers varsel, fakturerer vi det med 50% af den aftalte timepris for projektet.

Ændringer

Vi ved fra erfaring, at der i løbet af et projekt kan opstå ændringer og nye ideer. Det er vigtigt for os, at det er gennemsigtigt for dig, hvad vi aftaler, og at du kan følge med i, hvad tingene koster - også når der sker ændringer.

Når der kommer en sådan ændring, skal du skrive den ind i vores projektstyringsværktøj - i mange af vores små projekter er det bare et Word dokument eller regneark.

Når du har gjort det, fortæller vi, hvor lang tid det vil tage at lave det, og hvad det vil koste at udføre. Når du har godkendt dette, udfører vi arbejdet.

Overlevering

Når et projekt er færdigt, aftaler vi med dig, hvornår vi afleverer projektet.

Når vi har lavet overleveringen, kan du indenfor 14 dage indberette eventuelle fejl, som vi retter uden ekstra betaling. Hvis vi under rettelserne af en fejl opdager, at det ikke er vores skyld, er det dig, der betaler for rettelserne. Timeprisen vil være den samme, som har været gældende for den relevante del af projektet.

Eventuelle fejl der indberettes **efter** 14 dage, betragtes som et nyt projekt og kan rettes mod betaling.

Fejl

Vi kan ikke garantere, at vores arbejde er 100 procent fejlfrit. Hvis du finder en fejl, er det dit ansvar at beskrive fejlen i vores projektstyringsværktøj, så vi kan genskabe fejlen hos os. Hvis vi ikke kan genskabe fejlen, kan vi ikke rette den.

Vi kan desuden ikke stilles til ansvar for eventuelle tab eller skade forårsaget af fejl eller mangler.

Actioncaller er ikke ansvarlig for fejl forårsaget af tredjepartssoftware eller hosting - f.eks. Wordpress plugins eller fejl på en server.

Ejerskab, ophavsret og brugsret

Du garanterer, at alle elementer af tekst, billeder eller andet materiale, du udleverer til os, er enten ejet af dig eller at du har tilladelse til at bruge disse.

Når vi har modtaget den fulde betaling for vores arbejde, overgår rettighederne til det udførte arbejde automatisk til dig i overensstemmelse med nedenstående:

1. Du får en ikke-overdragelig, ikke-eksklusiv brugsret til det udførte arbejde.
2. Bortset fra denne brugsret tilhører alle immaterielle rettigheder bl.a. ophavsretten Actioncaller eller vores ansatte.
3. Såfremt der som en del af arbejdet indgår open source software eller andre former for software, som ikke er lavet af os, så gælder der andre licensvilkår for disse.

Vi er stolte af vores arbejde, og forbeholder os derfor retten til at vise det frem og fortælle, hvem kunden eller en eventuel slutkunde er. Det kan eksempelvis være ved udarbejdelse af cases til vores hjemmeside.

Betaling

Vi fakturerer alle igangværende projekter en gang om måneden, uanset om projektet er færdigt eller ej.

Vores faktura har en betalingsfrist på 15 dage netto.

Ved for sen betaling opkræver vi et rykkergebyr på 500 kr. for hver opkrævning, samt pålægger gældende morarente. Derudover bortfalder din brugsret til alt arbejde udført af actioncaller, indtil betalingen er modtaget.

Pris og timeberegning

Alle vores priser er eksklusiv moms.

Ved timebetalt arbejde fakturerer vi pr. påbegyndt kvarter, medmindre andet er aftalt.

Eksempel: Hvis du har købet et klippekort til support, og vi løser 2 separate supportsager, der hver tager 11 minutter, vil der blive faktureret for to påbegyndte kvarter - i alt 30 minutter.

Ophør af samarbejdet

Du kan løbende, efter aftale, gennemgå vores arbejde og give os feedback. Hvis du er utilfreds med retningen, som vores arbejde går i, og du ønsker at afbryde samarbejdet, betaler du os for alt, hvad vi har lavet op til dette punkt, samt en kill-fee på 20% af opgavens resterende pris.

Eksempel

Hvis vi har lavet en aftale om at udvikle en hjemmeside for 100.000 kr., og du efter vi har udført 25% af arbejdet gerne vil stoppe samarbejdet, kan du gøre det øjeblikkeligt ved at betale os i alt 40.000 kr. Det er 25.000 kr. for det udførte arbejde plus en kill-fee på 15.000 kr.

Twister

Vi tror på, at man kan løse problemer og uenigheder ved at tage en snak om tingene.

Hvis en tvist, herunder tvister omkring aftalens eksistens eller gyldighed, ikke kan løses i mindelighed skal den anlægges ved Retten i Århus.