



## HANDELSBETINGELSER

# Generelle vilkår for samhandel

Disse betingelser gælder for alle aftaler mellem gramflows og kunden ved levering af hosting, serviceaftaler, Webmanager-pakker, klippekort, automations- og AI-løsninger, søgemaskineoptimering samt øvrige konsulenttydelser.

---

VERSION

**v2.1**

GYLDIG FRA

**1. august 2026**

ERSTATTER

**v2.0 (12. maj 2026)**

UDSTEDER

**gramflows**

## Indholdsfortegnelse

|                                             |           |
|---------------------------------------------|-----------|
| <b>01 / Generelle bestemmelser</b>          | <b>3</b>  |
| Præambel og anvendelsesområde               | 4         |
| Definitioner                                | 4         |
| Ydelser og leverancer                       | 4         |
| <b>02 / Priser, betaling og fakturering</b> | <b>6</b>  |
| Priser, fakturering og betaling             | 7         |
| Prisjusteringer og inflationsregulering     | 8         |
| <b>03 / Særlige vilkår per ydelse</b>       | <b>10</b> |
| Abonnementer — varighed og opsigelse        | 11        |
| Engangsydelser og SOWs                      | 12        |
| Hostingaftaler                              | 12        |
| Serviceaftaler                              | 13        |
| Webmanager-pakker                           | 14        |
| Automations- og AI-løsninger                | 14        |
| SEO, GEO, AIO og lokal søgeoptimering       | 16        |
| <b>04 / Rettigheder, ansvar og data</b>     | <b>19</b> |
| Kundens ansvar og forpligtelser             | 20        |
| Immaterielle rettigheder                    | 20        |
| Fortrolighed                                | 21        |
| Databehandling                              | 21        |
| Underleverandører                           | 21        |
| Ansvar og ansvarsbegrænsning                | 22        |
| Force majeure                               | 23        |
| <b>05 / Afsluttende bestemmelser</b>        | <b>24</b> |
| Ændringer, overdragelse og fortolkning      | 25        |
| Lovvalg og værneting                        | 25        |
| Accept af betingelser                       | 26        |
| Versionering og historik                    | 26        |

---

# 01 /

## **Generelle bestemmelser**

Rammen for samhandel mellem gramflows og kunden.  
Hvem aftalen gælder for, hvad der leveres, og hvordan  
begreberne i betingelserne skal forstås.

## Præambel og anvendelsesområde

---

Disse handelsbetingelser regulerer alle aftaler mellem gramflows (CVR: CZ7309231259, Belehradska 858/23, 120 00 Prag, Tjekkiet) og kunden.

Betingelserne gælder for alle ydelser leveret af gramflows, medmindre andet er skriftligt aftalt mellem parterne.

**B2B kun.** gramflows leverer udelukkende til erhvervskunder (virksomheder, freelancere, foreninger og lignende juridiske enheder). Forbrugeraftaleloven, e-handelsloven og andre forbrugerbeskyttende regler gælder derfor ikke for aftaler under disse betingelser.

gramflows kan ændre betingelserne med 30 dages skriftligt varsel til kunden. Mindre redaktionelle ændringer (præciseringer, tastefejl, formatændringer) kan foretages uden varsel. Den til enhver tid gældende version er altid tilgængelig på [gramflows.com/ahb](https://gramflows.com/ahb).

## Definitioner

---

- **Aftalen:** Den samlede aftale mellem gramflows og kunden, bestående af disse handelsbetingelser, det specifikke tilbud, ordrebekræftelse eller SOW, samt eventuelle bilag.
- **Tjenesten:** Den eller de ydelser gramflows leverer i henhold til Aftalen.
- **Kunden:** Den juridiske enhed der har indgået Aftalen.
- **Abonnement:** Løbende ydelse med periodisk fakturering — typisk halvårligt eller årligt.
- **Engangsydelse:** Afgrænset projekt eller leverance med fast eller estimeret pris.
- **Klippekort:** Forudbetalt timepulje til konsulentopgaver.
- **SOW:** Statement of Work — konkret projektbeskrivelse med scope, leverancer og tidsplan.
- **DPA:** Databehandleraftale, tilgængelig på [gramflows.com/dpa](https://gramflows.com/dpa).

## Ydelser og leverancer

---

gramflows leverer følgende typer ydelser:

- **Hosting** — managed cloudhosting af hjemmesider og webshops.
- **Serviceaftaler** — løbende drift, opdatering og backup af WordPress-installationer.
- **Webmanager-pakker** — løbende konsulenttydelser til fast månedlig pris, leveret inden for normal arbejdstid.

- **Klippekort** — forudbetalt timepulje uden udløbsdato.
- **Engangsprojekter (SOWs)** — afgrænsede projekter med eget scope og leveranceplan.
- **Automations- og AI-løsninger** — unikke, tilpassede løsninger baseret på platforme som Make.com, n8n samt AI-modeller fra OpenAI, Anthropic og andre.
- **SEO, GEO, AIO og lokal søgeoptimering** — løbende eller projektbaseret optimering for klassiske søgemaskiner, generative AI-søgemaskiner og lokale søgeresultater (Google Business Profile, Map Pack).
- **Konsulenttydelser** — ad hoc-arbejde til timepris.

Konkrete leverancer, scope og pris fremgår af det indgåede tilbud, ordrebekræftelse eller SOW.

---

# 02 /

## **Priser, betaling og fakturering**

Hvordan priser fastsættes, hvornår der betales, og hvordan priserne justeres over tid. Inklusive timepriser, klippekort og inflationsregulering.

## Priser, fakturering og betaling

---

### Priser og valuta

Alle priser er angivet i danske kroner (DKK) ekskl. moms, medmindre andet er specificeret.

### Moms — omvendt betalingspligt og leveringssted

gramflows er etableret og momsregistreret i Tjekkiet.

Ydelser til kunder etableret i Tjekkiet faktureres med tjekkisk moms (DPH) efter de til enhver tid gældende tjekkiske satser.

Ydelser til momsregistrerede virksomheder i EU uden for Tjekkiet faktureres uden moms efter reglerne om omvendt betalingspligt (reverse charge), jf. momssystemdirektivets artikel 44 og 196. Leveringsstedet er det land, hvor køber er etableret, og køber afregner selv momsen efter sit eget lands regler. Køber skal oplyse et gyldigt EU-momsnummer (VAT-nr.), som verificeres i VIES.

Ydelser til erhvervskunder uden for EU faktureres uden moms, da leveringsstedet er uden for EU (uden for momsens anvendelsesområde).

Hvis gramflows efterfølgende pålægges at betale moms på grund af et ugyldigt eller manglende momsnummer fra køber, viderefaktureres dette beløb til køber.

### Betalingsfrist og betalingsmetoder

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

Betaling sker ved bankoverførsel eller automatisk kortbetaling via betalingsudbyder. For abonnementer er automatisk kortbetaling standard.

### Manglende betaling

Ved overskridelse af betalingsfristen:

- Første rykker sendes 10 dage efter forfald.
- Anden rykker sendes 20 dage efter forfald.
- 30 dage efter forfald kan gramflows suspendere kundens tjenester uden yderligere varsel og overdrage kravet til inkasso.
- Suspension medfører ikke refusion eller forlængelse af abonnementsperioden.
- **Genaktivering efter suspendering.** Genaktivering og fornyet opsætning af suspenderede tjenester faktureres særskilt med et gebyr på 750 kr. (ekskl. moms).

Genaktivering forudsætter, at samtlige forfaldne beløb, renter og omkostninger er fuldt indbetalt.

- Renter beregnes efter renteloven (p.t. Nationalbankens udlånsrente + 8%).

## Timepriser

Konsulentarbejde uden for abonnement og klippekort afregnes som følger:

- Normal arbejdstid (mandag-torsdag kl. 9-17, fredag kl. 9-15): 500 kr/time.
- Uden for normal arbejdstid: 750 kr/time (+50%). Udføres kun på kundens udtrykkelige anmodning.
- Akut-tillæg ved uvarslet hastearbejde: +750 kr på første time, oven i overarbejdstaksten.
- Afregning sker pr. påbegyndt time, medmindre andet er aftalt skriftligt.

## Klippekort

Forudbetalt timepulje til konsulentopgaver:

- 10 timer: 4.500 kr (effektiv timepris 450 kr/t)
- 20 timer: 8.500 kr (effektiv timepris 425 kr/t)
- 30 timer: 12.000 kr (effektiv timepris 400 kr/t)
- Ingen udløbsdato — klippekortet er gyldigt så længe gramflows eksisterer som virksomhed.
- Klippekorttimer afregnes pr. påbegyndt 0,25 time (15 minutter).
- Klippekorttimer kan bruges uden for normal arbejdstid, men forbruges 1,5× hurtigere (50% mere) for at afspejle overarbejdstaksten.
- Akut-tillæg afregnes særskilt og kan ikke betales med klippekort.
- Klippekort er ikke refunderbare efter køb og kan ikke overdrages til tredjepart uden gramflows' skriftlige accept.

## Webmanager-pakker

Fast månedlig pris. Arbejdet udføres udelukkende inden for normal arbejdstid. Overarbejde og akut-tillæg ligger uden for pakken og afregnes særskilt efter ovenstående takster.

## Prisjusteringer og inflationsregulering

### Årlige prisjusteringer

gramflows forbeholder sig retten til at justere alle priser — herunder abonnementspriser, timepriser, klippekortpriser og pakkeydelser — én gang årligt pr. 1. januar. Justeringen

følger normalvis udviklingen i Danmarks Statistiks nettoprisindeks for det seneste tilgængelige kalenderår, men gramflows kan vælge ikke at justere eller at justere med et lavere beløb. Justeringer der overstiger nettoprisindekset kræver 30 dages skriftligt varsel.

### **Ikrafttræden af justeringer**

For abonnementer træder justeringen i kraft fra kundens næste faktureringsperiode efter 1. januar. Forudbetalte perioder reguleres ikke pro rata. For timepriser og klippekort gælder den justerede pris for arbejde udført efter 1. januar, uanset om klippekortet er købt før eller efter denne dato. Allerede udført og faktureret arbejde reguleres ikke.

### **Ekstraordinære prisstigninger**

Hvis gramflows' underleverandører eller eksterne forhold (lovkrav, valutakurser, energipriser, væsentlige stigninger fra cloud-providere m.v.) medfører væsentlige omkostningsstigninger uden for gramflows' kontrol, kan priser justeres med 30 dages skriftligt varsel, uanset tidspunkt på året. Kunden kan i så fald opsige aftalen efter de almindelige opsigelsesregler.

---

# 03 /

## Særlige vilkår per ydelse

Detaljerede vilkår for hver type ydelse: abonnementer, engangsprojekter, hosting, serviceaftaler, Webmanager-pakker og automations-/AI-løsninger.

## Abonnementer — varighed og opsigelse

---

### Bindingsperiode

Abonnementer har ingen minimumsbinding udover den løbende periode.

### Auto-forlængelse

Abonnementer fornys automatisk for den næste periode, medmindre de opsiges.

### Opsigelse

Abonnementer kan opsiges skriftligt med 30 dages varsel, regnet fra den dag opsigelsen er modtaget af gramflows. Opsigelse skal sendes pr. email til support@gramflows.com.

### Kvittering for opsigelse

gramflows bekræfter modtagelse af opsigelse skriftligt. Opsigelsen er gyldig fra afsendelsesdatoen, uanset hvornår kvitteringen sendes. Det er kundens ansvar at gemme dokumentation for afsendelse.

### Ingen refusion

Forudbetalte beløb refunderes ikke ved opsigelse midt i en periode. Tjenesten leveres frem til ophørsdatoen.

### gramflows' ophør af aftalen

gramflows kan opsiges et abonnement med samme varsel (30 dage). Ved væsentlig misligholdelse fra kundens side (manglende betaling, brud på vilkår om indhold, hacking-forsøg m.v.) kan gramflows ophæve aftalen uden varsel og uden refusion.

### Udlevering af materiale ved ophør

Udlevering af apps, hjemmesider, kildekode, backup-arkiver, konti og andet materiale i forbindelse med aftalens ophør sker først, når eventuelle udeståender — herunder forfaldne fakturaer, renter og gebyrer — er fuldt afregnet. gramflows er berettiget til at tilbageholde leverancer og materiale, indtil fuld betaling har fundet sted. Dette gælder uanset bestemmelser om gratis udlevering af backup-arkiv under de enkelte ydelser; "gratis" angiver, at der ikke opkræves særskilt udleveringsgebyr, og fritager ikke kunden for betaling af udestående.

## Engangsydelser og SOWs

---

For engangsprojekter gælder følgende, medmindre andet aftales i den konkrete SOW:

- **Faktureringsplan:** 50% ved aftaleindgåelse, 50% ved levering. For projekter over 50.000 kr kan en milepælsplan aftales.
- **Scope og acceptkriterier:** Defineres i den konkrete SOW. Arbejde uden for scope afregnes som ekstraarbejde efter timepris eller som change request.
- **Change requests:** Ændringer i scope efter aftaleindgåelse kræver skriftlig accept fra begge parter, herunder accept af eventuelle prisændringer.
- **Levering og accept:** Når deliverables er leveret i overensstemmelse med acceptkriterierne, anses ydelsen som leveret. Kunden har 14 arbejdsdage fra levering til at reklamere skriftligt. Herefter anses ydelsen som accepteret.
- **Forsinkelser fra kundens side:** Hvis projektet forsinkes på grund af manglende input, godkendelser eller materiale fra kunden, kan gramflows justere tidsplan og pris tilsvarende.

## Hostingaftaler

---

- gramflows tilbyder udelukkende managed hosting på cloud-servere placeret i EU (Tyskland). Kunden har ikke direkte serveradgang.
- **Trafik** er inkluderet efter hostingpakke. Hver hostingpakke har en defineret månedlig trafikkvote, som fremgår af det konkrete tilbud eller den aktuelle prislister. Ved forventet eller faktisk overskridelse kan gramflows kræve køb af ekstra trafikkapacitet eller opgradering til større pakke. Kunden orienteres skriftligt før eventuelle ændringer.
- **Belastningsgrænser.** Uanset hostingpakke kan gramflows kræve opgradering eller særskilt aftale ved vedvarende belastning over 500.000 requests/dag, for at sikre stabil drift for øvrige kunder på platformen.
- **Gratis udlevering af hjemmeside/shop ved opsigelse.** Kunden får ved opsigelse et komplet backup-arkiv (filer + database) gratis udleveret, jf. dog bestemmelsen "Udlevering af materiale ved ophør" under Abonnementer (udlevering forudsætter, at eventuelle udeståender er afregnet). Migration til ny hostingudbyder, opsætning hos ny hoster eller hjælp med DNS-omlægning ligger uden for hostingaftalen og afregnes efter timepris.
- **Forbudt indhold.** Hosting må ikke bruges til ulovligt indhold, anstødeligt eller seksuelt indhold, spam, phishing, malware eller andre formål der strider mod dansk eller EU-lovgivning. Overtrædelse medfører øjeblikkelig suspension uden refusion.
- **Filopbevaring.** Hosting-platformen må ikke bruges til generel filopbevaring eller backup af eksterne systemer uden særlig aftale. Enkeltfiler må ikke overstige 100

MB, og det samlede diskforbrug må ikke overskride den lagerplads der følger med kundens hostingpakke.

- **Malware og sikkerhed.** Hvis kundens hjemmeside eller webshop bliver inficeret med malware eller på anden vis udgør en sikkerhedsrisiko for gramflows' platform eller andre kunder, har gramflows ret til at suspendere siden indtil problemet er løst. Oprydning kan udføres af gramflows efter timepris.
- **Teknisk vedligehold på delt hosting.** Hjemmesider og shops på delt hosting skal holdes opdaterede (WordPress core, plugins, temaer). Vedvarende manglende vedligehold der belaster platformen kan medføre opsigelse af hostingaftalen uden refusion. Dette gælder ikke for kunder med aktiv serviceaftale, hvor gramflows selv står for opdateringer.
- **Ekstern hosting.** Support på hjemmesider hostet hos andre udbydere er ikke inkluderet. Sådan support kan tilkøbes efter timepris.

## Serviceaftaler

---

- **Formål.** Serviceaftalen sikrer at WordPress-installationen holdes opdateret og sikker, samt at der tages regelmæssige backups.
- **Opdateringer.** WordPress core, plugins og temaer opdateres ugentligt, natten til søndag. Hjemmesiden kan være kortvarigt utilgængelig under opdateringen.
- **Backup.** Daglig backup med 50 dages opbevaring. Gratis udlevering eller gendannelse af backup på kundens forespørgsel.
- **Admin-adgang.** gramflows tilgår kundens installation via eget administrator-login. Det er kundens ansvar at sikre at gramflows har uhindret adgang. Hvis adgangen blokeres, slettes eller på anden måde gøres inaktiv, kan gramflows ikke udføre det aftalte arbejde og er ikke ansvarlig for konsekvenserne heraf.
- **Aktivitetslog.** På de fleste serviceaftaler installeres et log-plugin der registrerer admin-aktivitet, så det er muligt at spore ændringer. Installation af log-plugin sker som standard, men kan udelades hvis kundens setup ikke tillader det.
- **Ikke inkluderet.** Serviceaftalen omfatter ikke fejlfinding, nyudvikling, design-ændringer, content-arbejde eller anden konsulentopgave, medmindre dette er specifikt angivet. Sådant arbejde afregnes efter timepris eller via klippekort/Webmanager.
- **Kundens egne installationer.** Hvis kunden selv installerer plugins, temaer eller andet der skal indgå i de ugentlige opdateringer, skal dette meddeles skriftligt til gramflows.
- **Premium licenser.** Premium plugins og temaer kræver typisk aktive licenser hos leverandøren for at kunne opdateres. Det er kundens ansvar at opretholde disse licenser. Manglende licens kan medføre sikkerhedshuller eller tabt funktionalitet, hvilket ikke kan tilskrives gramflows.

- **Fejlbehæftede opdateringer.** Opdateringer kan i sjældne tilfælde indeholde fejl der forårsager problemer. Når gramflows opdager dette, forsøges gendannelse fra forrige backup. gramflows er ikke ansvarlig for fejl eller datatab opstået som følge af tredjeparts-opdateringer eller korrupte backups, men samarbejder altid med kunden om at løse problemet hurtigst muligt.

## Webmanager-pakker

---

- Webmanager-pakker er løbende konsulentytelser til fast månedlig pris.
- Pakken aftales individuelt med kunden og dækker en række løbende opgaver. Indhold, scope og pris fremgår af det konkrete tilbud og evalueres løbende mellem parterne.
- Arbejdet udføres udelukkende inden for normal arbejdstid (mandag-torsdag kl. 9-17, fredag kl. 9-15).
- Overarbejde og akut-tillæg ligger uden for pakken og afregnes særskilt efter de generelle timepriser.
- Opgaver der ligger uden for det aftalte scope kan afvises eller tilbydes afregnet særskilt efter timepris.

## Automations- og AI-løsninger

---

Automations- og AI-løsninger (herunder Make.com-scenarier, n8n-flows, LLM-integrationer, AI-agenter og lignende) leveres som unikke, tilpassede løsninger og er underlagt følgende særlige vilkår:

### Karakter af leverancen

Disse løsninger er konfigureret og tilpasset til kundens specifikke behov og baserer sig typisk på tredjeparts-platforme og AI-modeller. gramflows leverer konfigurationen, integrationen og opsætningen — selve eksekveringen af løsningen sker via tredjeparts-platforme.

### AI-output er ikke deterministisk

Sprogmodeller og generative AI-systemer (LLMs) er probabilistiske af natur og kan producere forskellige resultater på identiske input. Output kan indeholde unøjagtigheder, hallucinationer eller utilsigtede formuleringer. gramflows kan ikke garantere specifikke output-resultater og er ikke ansvarlig for konsekvenserne af AI-genereret indhold.

### Kundens ansvar for AI-output

Det er kundens ansvar at gennemgå, validere og kvalitetssikre AI-genereret indhold før publicering, udsendelse til tredjepart eller beslutningstagning baseret herpå. gramflows

anbefaler altid menneskelig review (human-in-the-loop) for output der har konsekvenser for kunder, økonomi, juridiske forhold eller persondata.

## Tredjeparts-platforme og API'er

Løsningerne afhænger af eksterne platforme og API'er (eksempelvis Make.com, n8n, OpenAI, Anthropic, Google, Microsoft). gramflows er ikke ansvarlig for:

- Nedetid, fejl, ændringer eller ophør af tredjeparts-tjenester.
- Ændringer i API'er, datamodeller eller funktionalitet hos tredjepart der gør løsningen helt eller delvist ubrugelig.
- Prisstigninger eller ændrede vilkår fra tredjeparts-platforme.
- Kvalitet eller indhold af AI-genereret output.

## Tredjeparts-omkostninger

Tredjeparts-omkostninger (operations på Make/n8n, AI-tokens, API-kald m.v.) er ikke inkluderet i gramflows' priser, medmindre andet er aftalt skriftligt. Kunden står selv for konti og betaling hos de relevante platforme. Hvis gramflows opretter eller drifter konti på kundens vegne, viderefaktureres omkostningerne 1:1 med en administrationsmargin på 15%.

## Volatilitet i tredjeparts-priser

Priser på AI-modeller, API-kald og automation-platforme ændres løbende og uden for gramflows' kontrol. Kunden bærer risikoen for sådanne prisændringer på de underliggende tjenester.

## Vedligehold og driftsstabilitet

Automations- og AI-løsninger kræver løbende justering når tredjeparts-platforme opdaterer deres API'er, modeller eller funktionalitet. Sådant vedligehold ligger uden for selve leveringsaftalen og afregnes efter timepris, klippekort eller Webmanager-aftale, medmindre andet er aftalt skriftligt.

## Databehandling

Når en automations- eller AI-løsning behandler personoplysninger, gælder gramflows' standard-DPA. Kunden er ansvarlig for at sikre lovligt overførselsgrundlag (typisk SCCs) for data der overføres til tredjelande som USA. Kunden er endvidere ansvarlig for at oplyse registrerede personer om eventuel AI-behandling, jf. GDPR Art. 13-14 og Art. 22 (automatiske afgørelser).

## Acceptkriterier

På grund af AI-output's probabilistiske karakter defineres accept for AI-løsninger typisk som funktionel korrekthed (løsningen virker som beskrevet) snarere end specifikt output-indhold. Konkrete acceptkriterier aftales i den enkelte SOW.

## SEO, GEO, AIO og lokal søgeoptimering

---

Søgemaskine- og søgesynlighedsydelser (herunder klassisk SEO, GEO/AIO-optimering til AI-søgemaskiner, Google Business Profile-optimering og lokal map pack-optimering) leveres som rådgivnings- og optimeringsarbejde og er underlagt følgende særlige vilkår.

### Definitioner

- **SEO (Search Engine Optimization):** Optimering for klassiske søgemaskiner som Google og Bing.
- **GEO (Generative Engine Optimization):** Optimering rettet mod generative AI-søgemaskiner som ChatGPT, Perplexity, Google AI Overviews, Claude og lignende.
- **AIO (AI Overview Optimization):** Specifik optimering rettet mod at blive citeret eller fremhævet i AI-genererede søgesvar.
- **Local SEO / Map Pack:** Optimering af Google Business Profile og relaterede signaler med henblik på synlighed i lokale søgeresultater og kortvisninger.

### Karakter af ydelsen

SEO/GEO/AIO-arbejde er optimerings- og rådgivningsarbejde. gramflows leverer analyser, anbefalinger, tekniske ændringer, indholdsoptimering, opbygning af relevante signaler og løbende justeringer baseret på best practice og branchekendskab.

### Ingen garanti for placeringer eller citationer

Søgemaskiner og AI-platforme (Google, Bing, ChatGPT, Perplexity, Claude m.fl.) bestemmer selv ranking, visninger og citationer ud fra egne algoritmer, som ændres løbende og uden varsel. gramflows kan derfor ikke garantere:

- Specifikke placeringer i søgeresultater.
- Konkret organisk trafik, antal klik eller konverteringer.
- Citation i AI-genererede svar eller AI Overviews.
- Visning eller placering i Google Map Pack eller lokale søgeresultater.
- Indeksering af specifikke sider eller indhold.

## Algoritmeændringer

Søgemaskiners og AI-platformes ranking-algoritmer ændres løbende. Større opdateringer (core updates, AI Overview-rollouts, lokale algoritmeændringer m.v.) kan påvirke kundens synlighed positivt eller negativt, uafhængigt af det arbejde der er udført. gramflows er ikke ansvarlig for sådanne ændringer eller deres konsekvenser, men samarbejder med kunden om at tilpasse strategien.

## Tidshorisont og forventningsafstemning

SEO/GEO/AIO-resultater opstår typisk over 3-12 måneder, ikke uger. Kortvarige udsving i ranking, trafik og citationer er normale og ikke en indikation af problemer med arbejdet. Konkrete KPI'er og forventede tidshorisonter aftales i den enkelte SOW eller løbende aftale.

## Google Business Profile og lokale signaler

- **Ejerskab.** Google Business Profile, lokale lister og lignende konti tilhører kunden. gramflows arbejder via delegeret adgang.
- **Adgang.** Det er kundens ansvar at sikre at gramflows har nødvendig adgang (Google Business Profile Manager-rolle, Search Console-adgang m.v.). Konkrete adgangskrav aftales ved opstart.
- **Tab af adgang.** Hvis adgangen tilbagekaldes, kontoen suspenderes af Google eller kontoen ændres uden gramflows' viden, kan det aftalte arbejde ikke udføres uden konsekvenser for tidsplan og resultater.
- **Reviews og omdømme.** Anmeldelser, ratings og kundefeedback genereres af tredjepart og kan ikke direkte styres. gramflows kan rådgive om review-strategi, men kan ikke garantere antal eller indhold af anmeldelser.

## Penalties og historik

Hvis kundens domæne, Google Business Profile eller relaterede konti er belastet af tidligere "black hat"-aktivitet, manuelle straffe fra Google, spammy backlinks, falske anmeldelser eller anden problematisk historik, kan det påvirke effektiviteten af det fremadrettede arbejde. gramflows kan tilbyde audit og oprydning som særskilt opgave, men er ikke ansvarlig for konsekvenserne af forhold opstået før samarbejds start.

## Indhold og copyright

- Når gramflows leverer indhold (tekster, meta-beskrivelser, billedtekster m.v.) skal kunden review'e og godkende før publicering. Når indholdet er publiceret, anses det som godkendt af kunden.
- Kunden er ansvarlig for at indhold ikke krænker tredjeparts copyright, varemærker eller persondatabeskyttelse — også når indholdet er udarbejdet af gramflows.

- Hvis AI-værktøjer er anvendt i udarbejdelse af indhold, gælder bestemmelserne under "AI-assisteret udvikling" og "Automations- og AI-løsninger" tilsvarende.

## Værktøjer og tredjeparts-data

gramflows kan benytte SEO-værktøjer (SE Ranking, Ahrefs, Semrush, Google Search Console, Google Analytics m.v.) i forbindelse med arbejdet. Data fra disse værktøjer er estimeret baseret på tredjeparts-metodologi og kan afvige fra faktiske tal. Værktøjernes licenser tegnes som udgangspunkt af gramflows, medmindre andet aftales. Hvis kunden ønsker direkte adgang til konkrete værktøjer, kan dette tilbydes mod særskilt aftale eller viderefakturering.

## Rapportering

Rapporter leveres efter aftale (typisk månedligt eller kvartalsvis) og indeholder data om ranking-udvikling, trafik, synlighed og udført arbejde. Data hentes fra tredjeparts-værktøjer og afspejler de pågældende værktøjers målemetodik. gramflows er ikke ansvarlig for unøjagtigheder i tredjeparts-data.

## Opsigelse og overdragelse

Ved opsigelse af en løbende SEO/GEO/AIO-aftale:

- Allerede udført arbejde forbliver kundens ejendom (offentliggjort indhold, on-page-optimeringer, technical fixes).
- gramflows fjerner sin adgang til kundens konti.
- Værktøjer der er tegnet af gramflows (rankingværktøjer, audit-platforme m.v.) ophører for kundens projekt.
- Hvis kunden ønsker overdragelse af setups (eksempelvis SE Ranking-projekt med historik), kan dette tilbydes mod særskilt aftale.

---

# 04 /

## Rettigheder, ansvar og data

Kundens forpligtelser, immaterielle rettigheder, fortrolighed, databehandling, brug af underleverandører, ansvarsbegrænsning og force majeure.

## Kundens ansvar og forpligtelser

---

Kunden skal:

- Bruge gramflows' tjenester på ansvarlig vis og overholde dansk og EU-lovgivning.
- Sikre at gramflows har de nødvendige adgange, oplysninger og materialer for at kunne levere tjenesten.
- Holde sine kontaktoplysninger og faktureringsinformationer ajour.
- Læse og reagere på e-mails fra gramflows — al kommunikation foregår primært via email.
- Selv stå for indholdsovervågning og lovlighed af det materiale der publiceres via gramflows' tjenester.
- Skadesløsholde gramflows for krav fra tredjemand der måtte opstå som følge af kundens brug af tjenesten, herunder krænkelse af copyright, varemærker, persondatabeskyttelse eller andre rettigheder.

Kunden er bekendt med at gramflows ikke overvåger eller modererer indholdet af det data kunden behandler eller publicerer via tjenesten.

## Immaterielle rettigheder

---

### Kundens leverancer

Når en engangsydelse er fuldt betalt, overdrager gramflows brugsrettighederne til de konkrete leverancer (hjemmeside, design, kode skrevet specifikt til kunden) til kunden. Overdragelsen omfatter retten til at bruge, ændre og videreudvikle leverancen.

### gramflows' generelle rettigheder

gramflows beholder rettighederne til metoder, frameworks, processer, dokumentation, scripts, templates og generelle løsningskomponenter der er udviklet uafhængigt af eller forud for den konkrete opgave, og som kan genbruges på tværs af kunder.

### Tredjeparts-software

Brug af tredjeparts-plugins, temaer, biblioteker eller services sker på vilkår fastsat af den pågældende tredjepart. Kunden er ansvarlig for licenser hertil efter aftale.

### AI-assisteret udvikling

gramflows kan benytte AI-værktøjer som hjælpemidler i udviklingsprocessen (kodegenerering, refactoring, dokumentation, testing). AI leveret kode gennemgås af

gramflows før levering, og gramflows har det fulde ansvar for kvalitet, funktionalitet og licensoverholdelse på lige fod med manuelt skrevet kode. Brug af AI-værktøjer ændrer ikke kundens rettigheder til den endelige leverance.

## Referencer

gramflows må anvende kundens navn og logo som reference i markedsføring, medmindre kunden skriftligt frabeder sig dette.

## Fortrolighed

---

Begge parter behandler oplysninger modtaget fra modparten fortroligt og bruger dem alene til opfyldelse af Aftalen. Fortrolighedspligten gælder også efter Aftalens ophør.

Fortrolighedspligten gælder ikke for oplysninger der:

- Var offentligt tilgængelige før modtagelsen.
- Er lovligt modtaget fra tredjepart uden fortrolighedsforpligtelse.
- Skal udleveres efter lov eller myndighedsafgørelse.

## Databehandling

---

I det omfang gramflows behandler personoplysninger på kundens vegne, gælder gramflows' standard databehandleraftale (DPA), der er tilgængelig på [gramflows.com/dpa](https://gramflows.com/dpa).

DPA'en accepteres automatisk som en del af enhver aftale der involverer behandling af personoplysninger og kræver ingen separat underskrift. Den til enhver tid gældende version er bindende.

## Underleverandører

---

gramflows kan benytte underleverandører (hostingudbydere, CDN, email-services, betalingsservices, monitorerings-tools m.v.) til levering af tjenesten. En aktuel liste over godkendte underdatabehandlere fremgår af DPA'ens Bilag B.

gramflows er ansvarlig for underleverandørers ydelser som for sine egne. Skift af underleverandør kan ske uden særlig accept fra kunden, så længe niveauet af sikkerhed og funktionalitet opretholdes.

## Ansvar og ansvarsbegrænsning

---

### gramflows' ansvar

gramflows er ansvarlig for direkte tab forårsaget af gramflows' grove uagtsomhed eller forsætlige forhold.

### gramflows er IKKE ansvarlig for

- Driftstab, indirekte tab og følgeskader af enhver art.
- Kundens udgifter til eget personale eller eksterne konsulenter til genindtastning af data eller retablering af systemer.
- Tab af fortjeneste, omsætning eller goodwill.
- Tab forårsaget af tredjeparts-software, herunder WordPress core, plugins, temaer og deres opdateringer.
- Tab forårsaget af kundens egne ændringer, fejlhåndtering eller manglende vedligehold.
- Tab forårsaget af manglende eller forsinkelse i kundens egne handlinger (godkendelser, materiale, betalinger).
- Tab forårsaget af force majeure-forhold (se nedenfor).

### Ansvars-cap

gramflows' samlede ansvar over for kunden, uanset grundlag, er begrænset til det laveste af følgende beløb:

- Det beløb kunden har betalt til gramflows i de seneste 12 måneder forud for det skadevoldende forhold, eller
- 30.000 kr.

For klippekort og engangsydelser er cap'en yderligere begrænset til det fakturerede beløb for den konkrete ydelse.

### Undtagelser fra ansvars-cap'en

Cap'en gælder ikke ved:

- Forsætligt forvoldte skader fra gramflows' side.
- Personskade.
- gramflows' garantier om egne immaterielle rettigheder.

### Reklamation

Kunden skal reklamere over fejl eller mangler uden ugrundet ophold og senest 30 dage efter at have opdaget — eller burde have opdaget — forholdet. Senere reklamation

bortfalder. For engangsprojekter gælder den særlige 14-arbejdsdages frist beskrevet under "Engangsydelser og SOWs".

## Force majeure

---

Ingen af parterne er ansvarlig for forsinkelse eller manglende opfyldelse af Aftalen i tilfælde af force majeure — forhold uden for parternes rimelige kontrol som ikke kunne forudses ved Aftalens indgåelse og ikke kunne være undgået.

### Force majeure omfatter eksempelvis

- Naturkatastrofer, oversvømmelser, brand, lynnedslag.
- Krig, terrorisme, oprør, sabotage.
- Strejke, lockout og anden arbejdskonflikt (herunder hos gramflows' egne medarbejdere og underleverandører).
- Større IT-infrastrukturnedbrud — herunder udfald hos store cloud-providere (AWS, Azure, GCP, Cloudflare), datacenter-nedbrud, omfattende internetudfald.
- DDoS-angreb og større cyberhændelser uden for gramflows' kontrol.
- Pandemier og epidemier med myndighedspålagte restriktioner.
- Lovkrav, myndighedsindgreb og embargoer.
- Manglende eller forsinkede leverancer fra kritiske underleverandører.

### Procedure

Den ramte part skal skriftligt orientere modparten senest 5 arbejdsdage efter force majeure-situationens indtræden. Hvis situationen varer i over 60 arbejdsdage, kan den ikke-ramte part opsige Aftalen skriftligt uden ansvar.

---

# 05 /

## Afsluttende bestemmelser

Ændringer, overdragelse, lovvalg, værneting, accept af betingelserne og versioneringshistorik. Plus kontaktinformation.

## Ændringer, overdragelse og fortolkning

---

### Ændringer af betingelserne

gramflows kan ændre betingelserne med 30 dages skriftligt varsel ved væsentlige ændringer. Mindre redaktionelle ændringer kan foretages uden varsel.

### Overdragelse

gramflows kan overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Aftalen til tredjepart i forbindelse med virksomhedsoverdragelse, fusion eller omstrukturering. Kunden kan ikke overdrage Aftalen uden gramflows' skriftlige samtykke.

### Hele aftalen

Aftalen mellem parterne udgøres af det konkrete tilbud/SOW/ordrebekræftelse, disse handelsbetingelser og standard-DPA. Tidligere mundtlige eller skriftlige aftaler eller udsagn er ikke bindende.

### Ugyldighed (severability)

Hvis en bestemmelse i Aftalen findes ugyldig eller uden retskraft, påvirker det ikke de øvrige bestemmelser, som fortsat er gældende. Den ugyldige bestemmelse erstattes med en gyldig bestemmelse der ligger så tæt på parternes oprindelige hensigt som muligt.

### Passivitet

Tavshed eller passivitet fra en parts side ved en mindre overtrædelse fra modparten medfører ikke fortabelse af retten til at gøre overtrædelser gældende senere.

## Lovvalg og værneting

---

### Lovvalg

Aftalen er underlagt dansk ret, med undtagelse af dansk rets internationale privatretlige regler og CISG (FN-konventionen om internationale køb).

### Tvister

Parterne skal i første omgang forsøge at løse uenigheder ved direkte forhandling.

Hvis en mindelig løsning ikke kan opnås, afgøres tvister endeligt ved Københavns Byret som første instans, med eventuel appel efter dansk retsplejes almindelige regler.

gramflows kan dog efter eget valg vælge at føre sag mod kunden ved kundens hjemting i stedet.

## Accept af betingelser

Disse handelsbetingelser anses for accepteret af kunden ved:

- Underskrift på et konkret tilbud eller SOW.
- Skriftlig (email-) accept af tilbud eller ordrebekræftelse.
- Betaling af en udstedt faktura fra gramflows.
- Aktiv brug af gramflows' tjenester.

Ved accept af disse handelsbetingelser accepterer kunden samtidig gramflows' standard-databehandleraftale (DPA), tilgængelig på [gramflows.com/dpa](https://gramflows.com/dpa), som en integreret del af Aftalen. DPA'en finder anvendelse i det omfang gramflows behandler personoplysninger på kundens vegne, og kræver ingen separat underskrift.

Den seneste version af betingelserne på [gramflows.com/ahb](https://gramflows.com/ahb) er den gældende.

## Versionering og historik

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Version          | <b>2.1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Gyldig fra       | 1. august 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Erstatter        | v2.0 af 12. maj 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ændringer i v2.1 | Fjernet rykkergebyrer ved 10- og 20-dages rykkere. Tilføjet gebyr på 750 kr. for genaktivering/opsætning efter suspendering. Tilføjet betingelse om, at udlevering af apps, hjemmesider og andet materiale forudsætter, at eventuelle udeståender er afregnet. Komprimeret sidefod. Redaktionel ensretning af navnet "gramflows" (skrives med småt). Præciseret i "Accept af betingelser", at accept af handelsbetingelserne samtidig udgør accept af standard-DPA'en. Tilføjet kort-URL <a href="https://gramflows.com/ahb">gramflows.com/ahb</a> til den seneste version af handelsbetingelserne. |
| Navneskifte      | Dennisgram.com er pr. 12. maj 2026 omdøbt til gramflows. CVR-nummer (CZ7309231259) og juridisk enhed er uændret. Eksisterende kunder fra Dennisgram.com overgår til disse betingelser med 30 dages varsel ved skriftlig orientering pr. email.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Disse handelsbetingelser er udarbejdet som standardvilkår for gramflows' B2B-samhandel. Juridisk gennemgang anbefales ved tvivlstilfælde eller usædvanlige kundeforhold. Den til enhver tid gældende version findes på [gramflows.com/ahb](https://gramflows.com/ahb).

## UDSTEDER

### **gramflows**

CVR: CZ7309231259

Belehradská 858/23, 120 00 Prag, Tjekkiet

Kontakt: [support@gramflows.com](mailto:support@gramflows.com)

Tlf: +45 88 70 70 57

Web: [gramflows.com](https://gramflows.com) · Handelsbetingelser: [gramflows.com/ahb](https://gramflows.com/ahb)

**Åbningstider:** Mandag-torsdag 9-17 · Fredag 9-15