

# Betingelser

Gjelder for kunder av DigiFix AS. Kopirett DigiFix AS. Oppdaterte betingelser finnes her: <http://www.digifix.no/betingelser>

## 1 GENERELT

---

DigiFix AS ("DigiFix") tilbyr ulike tjenester knyttet til diverse digitale hjelpemidler og enheter. Ved å benytte seg av DigiFix sine tjenester, godtar du også vilkårene som er skissert i disse betingelsene. Avtalen er en lovlig bindende avtale mellom DigiFix og sluttbruker. Referanser til "vi", "vår", "oss" refererer til DigiFix, mens "de", "dem", "dine", "deres", "kunden" og "bruker" refererer til sluttbruker.

## 2 KORTVERSJON AV BETINGELSER

---

DigiFix plikter å gjøre sitt beste for kunden. DigiFix sitt mål er å gi god service. Kunden er ansvarlig for egen bruk av programvare, tjenester eller enheter. Kunde er ansvarlige for å følge med på endringer i generelle betingelser. DigiFix kan endre betingelser og priser for avtaler med 30 dagers varsel. Kunde plikter å gi beskjed, om det er forhold som kan påvirke stabilitet og sikkerhet for produkter levert av DigiFix. DigiFix skal gjøre sitt beste for å informere kunde, men kunde plikter å innhente informasjon selv. Varer og tjenester levert av DigiFix har ingen angrerett med mindre det er spesifisert før hvert enkelt kjøp. Vi har bindingstid på noen av våre produkter. DigiFix følger norsk lovverk. Kundes utstyr hos DigiFix er forsikret gjennom kundes egen forsikring.

## 3 INFORMASJONSANSVAR

---

### 3.1 Data/informasjon

DigiFix fraskriver seg ethvert ansvar for informasjon som er lagret på kundens produkter og enheter. Kunde er selv ansvarlig for informasjon, data og filer lagret hos 3. parts leverandørenes tjenester inkludert, men ikke begrenset til, Dropbox, Google, Jottacloud, Microsoft og Apple.

### 3.2 Endringer i personlig informasjon

Kunden skal umiddelbart varsle DigiFix om endringer av e-postadresse, kontonummer, bankforbindelse, kredittkortinformasjon og andre forhold av betydning. Kunden er eneansvarlig for eventuelle kostnader som kan oppstå ved feilaktig eller manglende oppdatering av brukerinformasjon. Endring av personlig informasjon sendes pr. post eller e-post til DigiFix.

## 4 ANSVARSBEGRENSNING

---

DigiFix er ikke under noen omstendigheter ansvarlige for spesielle, tilfeldige, direkte eller indirekte, følgeskader eller andre skader som følge av, eller på noen måte relatert til bruk av eller manglende mulighet til å kunne bruke tjenester eller programvare levert av DigiFix. Kunden er selv ansvarlig for til enhver tid å holde seg oppdatert på tilstanden på produkter og tjenester levert. Klarer ikke kunden selv å sjekke status på dette, er kunden selv ansvarlig for å kontakte oss, slik at vi kan sjekke opp dette. Ved innlevering av utstyr til DigiFix gjelder kundens egen innboforsikring ved brann, tyveri eller annen skade påført innlevert utstyr.

Programvare levert av DigiFix eller underleverandører av oss, leveres "som den er", uten noen form for garanti fra DigiFix. All bruk av programvare levert av DigiFix gjøres på kundes eget ansvar.

Det samlede ansvaret for DigiFix kan ikke overskride det samlede beløp innbetalt til DigiFix i løpet av de siste seks (6) måneder for abonnementstjenester.

## 5 REPARASJON

---

Dersom reparasjonen overstiger lønnsomheten eller på forhånd avtalt maksimumsbeløp, vil kunde bli kontaktet, jfr. 'Lov om håndverkertjenester m.m. for forbrukere', kapittel II, oppdraget §7, 1. og 2. ledd.

## 6 IKKE AVHENTEDE PRODUKTER

---

Ikke avhentede produkter vil bli kondemnert eller solgt brukt etter 3 måneder for å dekke opp evt. kostnader, jfr. 'Lov om håndverkertjenester m.m. for forbrukere', kapittel VIII, forsinkelse på forbrukerens side §46 og 47.

## 7 ENDRING AV BETINGELSENE FOR LØPENDE AVTALER

---

DigiFix forbeholder seg retten til å endre betingelsene knyttet til avtalen med minst 30 (tretti) dagers varsel. DigiFix forbeholder seg retten til å endre, suspendere eller avslutte tjenester og abonnement, helt eller delvis etter å ha gitt beskjed til brukeren med minst 30 (tretti) dagers varsel. DigiFix forbeholder seg også retten til å endre prisene på tjenester og abonnement, også på løpende abonnement. Endringene vil tre i kraft 30 (tretti) dager etter varsling.

## 8 ANGREFRIST OG OPPSIGELSESRETT

---

### 8.1 Abonnementer

Brukeren har 14 (fjorten) dager angrerett etter avtaleinngåelse uten grunn eller kostnad for bruker. Angreretten forutsetter at avtalen ble inngått over telefon, internett eller via dørsalg. Angreretten gjelder kun privatpersoner. Abonnement på avtalegiro er løpende avtaler. Det er bindingstid på noen avtaler. Det er én måneds oppsigelsestid som starter fra og med måneden etter innlevert oppsigelse. Oppsigelse av løpende avtaler må skje skriftlig til DigiFix. Ved brudd innenfor bindingstiden tilkommer

bruddgebyr minimum tilsvarende resterende samlet beløp for perioden. Produkter og tjenester som leveres fordelt ut over en tidsperiode avregnes ved avtalebrudd og faktureres i tillegg til bruddgebyret. Dette gjelder også ved bruk av angrerett.

## 8.2 Produkter

All handel over disk i DigiFix sine lokaler innebefattes ikke av angreretten. Det er ikke angrerett på fysiske produkter kjøpt hos DigiFix. Det er ikke angrerett for digitale produkter kjøpt hos DigiFix. Eventuell angrerett på produkter, fordrer at det produktet er uåpnet, har originalemballasje og ikke på noen måte er forringet. Ev. arbeid med å stille produktet i ny tilstand blir fratrukket før refundering.

Det er ingen reklamasjon eller angrerett på produkter som er brukt feil på en måte som fører til at produktet ødelegges eller oppfører seg på feil måte. All bruk av uoriginale deler, reservedeler, toner, blekk, papir, batteri, lader, tilbehør, m.m. sammen med produkter kjøpt fra DigiFix gjør at garanti og reklamasjonsrett bortfaller.

## 8.3 Tjenester

Det er ikke angrerett på utført arbeid. Ved reklamasjon på arbeid som er utført, og betalt for, har DigiFix mulighet til å forsøke å rette dette opp kostnadsfritt for kunde. Viser det seg at DigiFix ikke kan lastes for feil vil kunde belastes for utført arbeid med oppretting.

# 9 PERSONVERN

---

## 9.1 Behandling av personopplysninger

Databehandlingsansvarlig i DigiFix AS er Ø. S. Hegnander, og personvernombud i DigiFix AS er H. D.-Ødemark. Disse personen kan kontaktes på [post@digifix.no](mailto:post@digifix.no).

DigiFix oppbevarer kunders personopplysninger som kreves for at vårt arbeid og oppgaver våre kunder gir oss skal kunne løses på best mulig måte. DigiFix har et kunderegister som inneholder kontaktinformasjon som e-post, telefonnummer og adresse slik at vi skal kunne kontakte kunde, og slik at vi vet hvor ev. kundebesøk skal gjøres. Kunderegisterets innhold er stort sett offentlig tilgjengelig informasjon som navn, adresse og telefon. Kunderegister holder også oversikt over tidligere kontakt, oppgaver og kundebesøk. Dette gjør at vi kan hjelpe kunder mer effektivt ved ev. ny kontakt med kunde, og jo mer vi vet på forhånd, jo raskere og mer effektivt kan vi hjelpe kunden. Annen informasjon som lagres i forbindelse med en jobb er filer, brukernavn, passord, produktnøkler og ev. annet som er relevant. Filer slettes ugjenkallelig 7 dager, etter utlevering av utstyr, eller etter avtalt tid. Kunde bes i den sammenheng sørge for at alle filer er på plass, og kontakte DigiFix ved ev. feil.

DigiFix lagrer personinformasjon etter signert samtykke i fra kunde, eller annet samtykke ved f.eks. aktiv påmelding til nyhetsbrev, oppstart av abonnement eller opprettelse av kundeforhold. o.l. DigiFix lagrer ikke personnummer, kortnummer, kontonummer eller annen liknende informasjon. DigiFix innhenter i noen tilfeller informasjon i fra online kataloger for å få tak i f.eks. kundens telefon eller adresse.

DigiFix kan utlevere informasjon til partnere og leverandører når det trengs for at tjenester kunden ønsker skal kunne settes opp, installeres eller opprettholdes. DigiFix kan i avtalte, spesifikke og spesielle tilfeller utlevere personinformasjon til Microsoft, Google, Jotta, Eset, regnskapsførere, Tripletex, Mailchimp, Ninite, Tresorit. DigiFix utleverer ikke informasjon med mindre det er nødvendig for kundes bruk av tjenester. I tilfeller der kunde selv har delt informasjon med tjenesteleverandører, så er kunde selv ansvarlig for informasjonen. Det gjelder også om DigiFix bruker denne informasjonen videre i vårt arbeid som kunde ønsker utført. DigiFix bestreber å ha databehandleravtaler med alle våre partnere. En databehandleravtale gir oss som leverandør og deg som kunde trygghet på at dine data tas vare på også hos eksterne tjenesteleverandører. Internasjonale selskaper som får utlevert personinformasjon, inngår i det samme lovverket som EU bruker.

Ved forespørsel kan kunde be DigiFix slette sine personlig data som er lagret hos DigiFix. Kunde kan be om innsyn, retting, sletting, dataportabilitet, kreve at omfanget begrenses og motsette seg lagring av visse typer informasjon. Kunde har rett til å klage til datatilsynet om behandlingen anses som å ikke følge regelverket.

Regnskapsloven overstyrer ev. rett til å bli slettet og glemt. Det foreligger rutiner for å håndtere dette. Reklamasjon og garanti på utført arbeid kan bortfalle om kunde ønsker sletting av persondata.

## 9.2 Taushetsplikt

Vi behandler all kundeinformasjon, datafiler, dokumenter, bilder og annet som er knyttet til kundes utstyr i full fortrolighet. Informasjon om kunder eller informasjon knyttet til kunde sin datamaskin vil ikke på noe tidspunkt bli delt med 3. part uten kundens samtykke med mindre det er inkriminerende informasjon, som krever umiddelbar anmeldelse. Dersom en gyldig rettskjennelse fra en norsk rett blir presentert vil DigiFix levere brukerdata til norske myndigheter i henhold til norsk lov. DigiFix vil varsle kunden i de tilfeller hvor vi har anledning til dette.

## 9.3 Markedsføring og kommunikasjon i elektroniske kanaler

DigiFix vil sende kunden relevant og tilpasset informasjon om nyheter, produkter og tjenester fra selskapet via e-post. Kunden kan når som helst reservere seg mot denne typen markedsføring. Kunden aksepterer ved start av kundeforhold å motta disse og kan når som helst melde seg av ved å følge lenke som er vedlagt hver epost.

Vanlig kundekommunikasjon som informasjon om tjenesten og kundeforholdet, endringer, oppdateringer o.l. regnes ikke som markedsføring, og DigiFix vil sende denne typen informasjon til kunden uavhengig reserveringer.

## 10 DATARECOVERY / BACKUP / DATAOVERFØRING

---

Ved datarecovery påløper til enhver tid gjeldende minimumsgebyr for denne type jobb. Kunden vil på forhånd få et estimat på sluttsummen om ikke annet er avtalt. Store rekonstruksjon- og recovery-jobber forhåndsbetales. Det er aldri 100% garanti på backup, sikkerhetskopii, recovery eller dataoverføringer.

## 11 MINIMUMSFAKTURERING

---

Dersom kunden ikke ønsker innlevert utstyr reparert, tilfaller minimumsgebyr på kr. 375,- inkl. mva. for feilsøking, og prisoverslag, per enhet som er feilsøkt. Ved kundebesøk vil minimum en time og en stk. oppmøte/transport bli fakturert. Ved timesbasert kundebesøk faktureres det per påbegynte time og minimum én time. Om et oppdrag avbrytes av kunde, faktureres det for allerede medgått tidsbruk. DigiFix fakturerer med minimum 59,- i faktura- og administrasjonsgebyr for alt som ikke betales med debetkort. Ved bruk av kredittkort kan gebyr forekomme.

## 12 STEDLIG JURISDIKSJON

---

Alle juridiske uenigheter knyttet til produkter, arbeid eller avtaler faller til Oslo tingrett i Norge, eller annet tvistutvalg i Oslo.

## 13 ABONNEMENT

---

DigiFix AS tilbyr abonnement som medfører mange gode fordeler, med noen viktige begrensninger. Konkret innhold i hvert abonnement finnes i selve avtalen for abonnementet.

### 13.1 Generelt

For å kunne bruke Tjenesten må brukeren registrere seg. Avtaler beregnet på personlig bruk er forbeholdt privatkunder, og kan ikke brukes i kommersiell sammenheng. Kunden er selv ansvarlig for å oppbevare sine passord og brukernavn. Abonnementer hos DigiFix kan belastes med avtalegiro. Kunde samtykker til de enhver tids gjeldende vilkår gitt av tredjepart.

### 13.2 Tekniske minimumskrav

De ulike tjenestene kan ha ulike minimumskrav for å fungere. Det kan være knyttet til brukerens eget utstyr, eller internetthastighet. Kravene gjelder både programvare, operativsystem og fysisk maskinvare. DigiFix hjelper med å bekrefte eller avkrefte om utstyr støttes.

### 13.3 Bindingstid og oppsigelse

Bindingstiden er tolv (12) måneder på alle abonnement med mindre annet er spesifisert skriftlig. Oppsigelse kan ikke registreres mer enn to måneder før bindingstiden utløper. Om kunde selv fjerner avtalegiro før tiden sendes puring med gebyr. Oppsigelse må skje skriftlig. Ved oppsigelse avregnes mellomlegg ved benyttede fjernhjelpssesjoner, og eventuelt andre fordeler gitt på bakgrunn av avtaleinngåelsen, før faktura for eventuelt restbeløp sendes.

### 13.4 Medlemskap

Medlemskap gir rabattert pris samt høyere prioritet på fjernhjelp, enn kunder uten avtale.

### 13.5 Serviceavtale og Serviceavtale mini

Serviceavtale og Serviceavtale mini inkluderer et fastsatt antall fjernhjelpssesjoner. All hjelp via fjernstyring av din enhet, eller hjelp per telefon regnes som en sesjon. Hver sesjon er opptil 30 min. Problemer som krever lengre tids fjernhjelp, ut over to sesjoner sammenhengende faktureres etter til enhver tid normale satser. Problemer løst i DigiFix AS sine lokaler gjelder ikke som fjernhjelpssesjoner, og faktureres etter gjeldende satser. Du får et gitt antall sesjoner på inntil 30 minutter inkludert i avtalen. Dersom man bruker opp de inkluderte sesjonene kan man fortsatt få fjernhjelp med rabatterte priser.

Serviceavtale og Serviceavtale mini, gir prioritet i arbeidskø på innlevert utstyr og på telefon hos DigiFix. Husk at du må ha et abonnement på forhånd for å få prioritet. Skulle det haste veldig, og du trenger at vi starter på jobben umiddelbart, får du halv pris på hastesak/dedikert tekniker.

For å sørge for at du alltid er sikret og oppdatert på PC-fronten inkluderer vi én PC/Mac-rent i året. Det gjelder på en valgfri PC/Mac i husstanden. Din gratis PC/Mac-rent får du mot slutten av hver avtaleperiode. Det forutsettes medlemskap i 12 måneder for å få en gratis PC/Mac-rent. Med en Serviceavtale hos DigiFix får du rabatt på alt arbeid som foregår på timepris. Dette gjelder ikke Serviceavtale Mini

PC-renter forutsetter medlemskap i 12 måneder. Ved oppsigelse avregnes brukte sesjoner. Eksempel: Om man har inkludert 12 sesjoner per år, bruker 5 sesjoner og sier opp avtalen etter 2 måneder faktureres det for  $(5-2=3)$  3 stk. fjernhjelpsesjoner. Dette for å unngå misbruk som går ut over andre kunder. Alle med avtale kan selvfølgelig få så mange rabatterte timer de ønsker uten at dette påvirkes av avtaletiden.

### 13.6 VIP-avtale

VIP-avtale inneholder et fastsatt antall sesjoner med fjernhjelp og på-stedet hjelp i DigiFix AS sine lokaler. All hjelp via fjernstyring av din enhet eller hjelp pr. telefon regnes som en sesjon. Hver sesjon er opptil 30 min. Problemer som krever lengre tids hjelp, ut over tre sesjoner sammenhengende faktureres etter til enhver tid normale satser.

Med VIP-avtale får du vår høyeste prioritet for privatpersoner. Husk at du må ha et abonnement på forhånd for å få prioritet på arbeid. Du får alltid en dedikert tekniker til dine jobber og dine jobber påbegynnes umiddelbart, med forbehold om at det ikke er for mange andre med hastesak inne. Vi begynner selvsagt så raskt vi kan etter dette. Du får et gitt antall sesjoner per år, på inntil 30 minutter inkludert i avtalen. Disse sesjonene kan brukes her hos oss eller som fjernhjelp. Om man bruker opp alle de inkluderte sesjonene kan man fortsatt få fjernhjelp med rabatterte priser. For å sørge for at du alltid er sikret og oppdatert på PC/Mac-fronten inkluderer vi to (2) PC/Mac-renter i året. Det gjelder på to stk. valgfri PC/Mac i husstanden. Dine gratis PC/Mac-renter får du mot slutten av hver avtaleperiode. Det forutsettes medlemskap i minimum 12 måneder for å få gratis PC/Mac-renter. Med en VIP-avtale hos DigiFix får du rabatt per time på alt arbeid som foregår på timepris.

PC-renter forutsetter medlemskap i 12 måneder. Ved oppsigelse avregnes brukte sesjoner. Eksempel: Om man har inkludert 24 sesjoner per år, bruker 10 sesjoner og sier opp avtalen etter 2 måneder faktureres det for  $(10-24/12*2=6)$  6 stk. fjernhjelpsesjoner. Dette for å unngå misbruk som går ut over andre kunder. Alle med avtale kan selvfølgelig få så mange rabatterte timer de ønsker uten at dette påvirkes av avtaletiden.

### 13.7 DigiFix Total Sikkerhet (DFTS) og DigiFix Sikkerhet (DFS)

Det er fritt oppsett av DFTS/DFS. Det er fritt oppsett om kunde flytter DFTS/DFS fra én enhet til en annen enhet. Det er fri support om det er noe spesifikt feil med noe av innholdet i DFTS/DFS på en av enhetene. Om pakken skal flyttes fra en enhet til en annen må kunde samtidig gi DigiFix tilgang til både ny og gammel enhet. For mobile enheter, som mobiltelefon og nettbrett, kreves fysisk tilgang til enheten(e).

DFTS/DFS gir ikke fri support på pc-hjelp, fjernsupport, printer, e-post, kontorprogramvare, maskinvare, internett etc. Support som ikke er direkte relatert til DFTS/DFS kan dekkes av annen avtale eller det belastes kunden som normalt arbeid. DigiFix skal opplyse og avklare dette i samråd med kunde i hvert enkelt tilfelle.

DigiFix har flere versjoner av disse abonnementene der innhold er definert i selve avtalen. DigiFix benytter ulike tredjepartsleverandører til ulike tjenester i DFTS/DFS. Kunde er selv ansvarlig for å innhente informasjon om eventuelle endringer i tredjeparts brukervilkår.

## 14 FORBEHOLD OG ANNET

Det tas forbehold om skrivefeil her, i våre prislister, og generelle prisfeil grunnet, men ikke begrenset, til våre leverandører. Endringer som avtales over telefon vil være gjeldene selv om kopi av kundeskjema ikke korresponderer med muntlig avtale.

### 14.1 Underleverandørers betingelser

Våre underleverandører har egne betingelser for sine produkter. De har egne personvernregler som alle er underlagt Norsk lov og må følge EUs regelverk. Her er en samling av informasjon som kunde selv er ansvarlig for å gjøre seg kjent med.

Sikkerhetskopiering/Bildearkiv Jotta AS: <https://www.jottacloud.com/nb/terms.html>

Sikkerhetssystem ESET Eurosecure: <https://www.eset.com/no/juridisk-informasjon/> - <https://www.eset.com/us/software-eula/>

Automatiske oppdateringer/Ninite Inc.: <https://ninite.com/terms>

Microsoft: Se gjeldende tjeneste

### 14.2 Andre samarbeidspartnere og tjenesteleverandører

Kunde er selv ansvarlig for sitt kundeforhold hos tjenesteleverandører som DigiFix ikke har solgt til kunde, også om DigiFix hjelper med oppsettet.

## 15 KONTAKTINFORMASJON:

**E-post:** post@digifix.no

**Adresse:** DigiFix AS, Sofies gate 1, 0170 OSLO Norge

**Telefon:** 466 84 466

**Dokumentdato:** onsdag 19. februar 2020