

Generelle betingelser

DigiFix – *en del av Tind IT AS*



+47 21 39 89 90
Sofies gate 1B, 0170 Oslo

Innhold

1	Kort oppsummering	3
2	Generelt.....	4
3	Tjenester	4
4	Kundeforhold og kommunikasjon	5
5	Ansvarsbegrensning.....	5
6	Reparasjon, service og oppgradering	6
7	Forsikring	6
8	Produkter og salg	6
9	Angrerett og avbestilling	6
10	Tjenester med avtale	7
10.1	Generelle bestemmelser for alle avtaler.....	7
10.2	Backup-avtaler	7
10.3	Sikkerhetsavtaler	7
10.4	Supportavtaler.....	7
11	Programvare og tredjepartstjenester.....	7
12	Personvern og databehandling	8
13	Dataoverføring, gjenoppretting og sikkerhetskopi	8
14	Arbeid og fakturering	9
15	Endring av vilkår.....	9
16	Force majeure	9
17	Juridiske forhold	9
18	Kontaktinformasjon	10

1 Kort oppsummering

(Ikke juridisk bindende sammendrag)

Dette er en forenklet oversikt over hovedpunktene. Fullstendige betingelser følger i dokumentet under og gjelder til enhver tid.

- Leverandør tilbyr IT-tjenester til privatkunder, inkludert PC/Mac-hjelp, support, opplæring, reparasjon, kurs, hjemmebesøk, bygging av datamaskiner og salg av utstyr.
- Ved bruk av tjenester aksepterer Kunde disse betingelsene.
- Kunde er ansvarlig for egen data, sikkerhetskopi og drift av egne enheter. Leverandør bistår, men overtar ikke ansvar.
- Leverandør er ikke ansvarlig for tap av data, avbrudd, skade eller følgeskader, med mindre annet følger av ufravikelig norsk lov.
- Supportavtaler, sikkerhetsavtaler og backup-avtaler har ulike fordeler og innhold som beskrives i de enkelte avtalene. Betingelsene i dette dokumentet gjelder uansett.
- Kunde må alltid kontakte Leverandør ved feil, advarsler eller avvik. Leverandør overvåker ikke systemer eller sikkerhetskopier på kundens vegne.
- Leverandør kan endre vilkår med minst 30 dagers varsel.
- Minstefakturerings ved arbeid er én time. Deretter per påbegynt halvtime.
- Arbeid utenom ordinær arbeidstid har tilleggssatser.
- Salg følger norsk forbrukerkjøpslov og produsentens garanti.
- Tvister behandles i minnelighet.

2 Generelt

Disse betingelsene gjelder for privatkunder som mottar varer og tjenester fra Tind IT AS (under navnet DigiFix for privatkunder), heretter omtalt som **Leverandør**. Kunden omtales som **Kunde**.

Ved å benytte Leverandørs tjenester samtykker Kunde til disse vilkårene. Betingelsene gjelder for alle tjenester, uavhengig av bestillingsform (nett, e-post, telefon, fysisk oppmøte, hjemmebesøk eller fjernsupport).

Leverandør kan kreve at enkelte tjenester eller avtaler signeres særskilt. Betingelser i slike avtaler gjelder i tillegg til dette dokumentet.

Disse betingelsene gjelder fra den datoen som fremgår nederst i dokumentet og erstatter tidligere versjoner.

3 Tjenester

Leverandør tilbyr et bredt spekter av IT-relaterte tjenester for privatkunder, blant annet:

- PC- og Mac-hjelp
- Supportavtaler
- Sikkerhetsavtaler
- Backup-avtaler
- Fjernsupport
- Hjemmebesøk
- Feilsøking, oppsett, installasjon og optimalisering
- Nettverk, mesh, router, trådløst og kabling
- Oppsett av skrivere, skannere og multifunksjonsmaskiner
- E-post, skylagring og kontoproblemer (OneDrive, iCloud, Google, Microsoft 365 m.m.)
- Digitale opplæringstjenester, kurs og veiledning
- Reparasjon av utstyr
- Oppgraderinger av PC og Mac
- Bygging av PC, inkludert Gaming-PC
- Dataoverføring, gjenoppretting og rådgivning
- Kjøp av PC, Mac og tilbehør
- Installasjon og oppsett av sikkerhetsprogramvare
- Synkronisering av enheter og kontoer

Listen er ikke uttømmende. Leverandør kan tilby andre tjenester ved behov.

4 Kundeforhold og kommunikasjon

Kunde plikter å oppgi korrekt kontaktinformasjon og varsle om endringer, inkludert adresse, e-post og telefonnummer.

Kunde godtar å motta nødvendig informasjon om tjenesteforholdet elektronisk.

Markedsføring kan mottas dersom Kunde ikke reserverer seg.

Kunde plikter å gi nødvendig tilgang til utstyr, brukerkontoer og tjenester for at Leverandør skal kunne utføre avtalt arbeid.

Leverandør anbefaler at Kunde endrer eventuelle midlertidige passord etter avsluttet oppdrag.

Leverandør er ikke ansvarlig for sikkerhetsbrudd som følge av Kundes gjenbruk av passord, deling av passord med andre eller manglende endring av midlertidige passord.

5 Ansvarsbegrensning

Leverandør utfører tjenester etter beste faglige praksis. Likevel kan teknisk arbeid innebære risiko, spesielt ved systeminngrep, avanserte feil, maskinvarefeil, lagringsfeil, ytre forhold eller ved arbeid på utstyr som allerede har ustabilitet.

Derfor gjelder følgende:

- All bruk av tjenester skjer på Kundens eget ansvar.
- Leverandør er ikke ansvarlig for direkte eller indirekte tap, herunder tap av data, tap av filer, økonomisk tap, avbrudd, følgeskader eller konsekvenstap, med mindre annet følger av ufravikelig lov.
- **Kunde er alltid ansvarlig for å ha gyldig, oppdatert og fungerende sikkerhetskopi av alle data** før Leverandør påbegynner arbeid. Dette gjelder selv om Leverandør bistår med backup.
- Kunde er ansvarlig for å følge opp utstyr, programvare, sikkerhetsstatus og varsler.
- Dersom Kunde gir mangelfull informasjon som påvirker arbeidets kvalitet, er dette Kundens ansvar.

Uansett ovennevnte begrensninger, overstiger Leverandørs ansvar aldri det som følger av ufravikelig norsk lov, herunder bestemmelsene om erstatningsansvar i Forbrukerkjøpsloven og Håndverkertjenesteloven. Leverandøren er ansvarlig for tap som skyldes grov uaktsomhet eller forsett fra Leverandørens side.

6 Reparasjon, service og oppgradering

Leverandør følger gjeldende norske regler for håndverkertjenester for forbrukere. Kunde informeres dersom kostnader overstiger avtalt ramme eller utstyrets verdi.

Ikke avhentet utstyr vil bli lagret i opptil tre måneder etter at Kunde er skriftlig varslet om at utstyret er klart for henting. Etter utløpet av denne fristen kan utstyret destrueres eller selges for å dekke påløpte kostnader, i tråd med Lov om håndverkertjenester kap. II og VIII.

7 Forsikring

Kundens utstyr er ikke forsikret av Leverandør. Risikoen for tap og skade på utstyret ligger hos Kunde, og Kunde må selv sørge for eventuell forsikring gjennom eget forsikringsselskap. Dette gjelder både under transport til/fra Leverandør og mens utstyret oppbevares hos Leverandør, med mindre tapet eller skaden skyldes grov uaktsomhet eller forsett fra Leverandørens side.

8 Produkter og salg

Ved kjøp av produkter gjelder:

- Norsk forbrukerkjøpslov
- Reklamasjonsrett etter loven
- Produsentens garantibetingelser

Leverandør tilbyr ingen utvidet garanti utover dette.

Kunde må sørge for riktig bruk av produktene. Feil som skyldes uoriginale deler, uforsvarlig bruk eller skader som skyldes forhold utenfor ordinær bruk, omfattes ikke av reklamasjon. Kunde må snarest mulig og uten opphold informere om fabrikasjonsfeil. Garantiprosessen utføres av Kunde direkte med produsent. Leverandør kan bistå i dette mot normal timepris. Leverandør har ikke ansvar for konsekvensskader som følge av fabrikasjonsfeil eller programvarefeil.

9 Angrerett og avbestilling

Angrerett gjelder kun ved fjernsalg (nett, telefon), og kun for privatkunder. Angrerett gjelder ikke:

- arbeid som allerede er påbegynt med Kundens godkjennelse
- fysiske produkter kjøpt i butikk
- programvare som er aktivert, installert eller tatt i bruk

Ved avbestilling av tjeneste kan medgått tid faktureres.

10 Tjenester med avtale

Leverandør tilbyr flere kategorier av avtaler.

10.1 Generelle bestemmelser for alle avtaler

- Detaljert innhold kommer frem i den enkelte avtalen som Kunde mottar ved inngåelse.
- Avtalene gir ulike fordeler, som redusert timepris, inkludert support eller prioritet, men dette varierer.
- Avtalene fritar ikke Kunde for ansvar for egen enhet, drift, data eller sikkerhet.
- Kunde må selv ta kontakt dersom noe stopper, feiler eller gir advarsler.
- Leverandør overvåker ikke utstyr løpende, med mindre dette fremgår tydelig av den enkelte avtale.

10.2 Backup-avtaler

- Selv om tjenesten inkluderer sikkerhetskopi, er Kunde ansvarlig for å varsle Leverandør om feil eller avvik.
- Leverandør gir ingen garanti for fullstendig gjenoppretting.
- Kunde er ansvarlig for å gjøre seg kjent med funksjonalitet. Leverandør svarer på spørsmål rundt funksjonalitet på Kundes oppfordring.

10.3 Sikkerhetsavtaler

- Leverandør kan motta noen typer sikkerhetsvarsler fra programvare, men Kunde er alltid ansvarlig for å kontakte Leverandør ved problemer.
- Sikkerhetsprogramvare er levert "som den er" fra tredjepartsleverandører.

10.4 Supportavtaler

- Innhold varierer og spesifiseres i avtaledokumentet.
- Enkelte gir inkluderende support, prisfordeler eller prioritet.
- Annet kan bli inkludert, men kun ved spesifikk skriftlig avtale.

11 Programvare og tredjepartstjenester

Programvare og tjenester levert fra tredjepart (for eksempel operativsystem, sikkerhetsprogramvare, backup-tjenester, skylagring og e-posttjenester) leveres «som de er» fra leverandøren av disse tjenestene.

Kunde er selv ansvarlig for å gjøre seg kjent med brukervilkår, lisensvilkår og personvernbestemmelser hos slike leverandører. Leverandør er ikke ansvarlig for feil, endringer,

driftsavbrudd eller funksjonalitet i tredjepartsprogramvare eller -tjenester utover det som følger av ufravikelig norsk lov.

Leverandøren er aldri ansvarlig for feil med eller i programvare, inkludert, men ikke begrenset til, Windows Update, virus, kompatibilitetsproblemer, drivere, automatiske oppdateringer, sikkerhetshull og datatap.

12 Personvern og databehandling

Leverandør følger norsk personvernlovgivning og GDPR.

Kundeinformasjon lagres når nødvendig for å levere tjenester. Opprettede kundeforhold antas å være nødvendig for å levere tjenester ved senere anledninger.

Leverandør kan behandle:

- Kontaktinformasjon
- Fakturainformasjon
- Informasjon nødvendig for utføring av oppdrag (f.eks. brukernavn, systemopplysninger)
- Tekniske logger og feildiagnoser

Filer som mottas i forbindelse med en tjeneste slettes innen rimelig tid etter oppdragets avslutning.

Leverandør kan dele nødvendig informasjon med sine underleverandører når dette er nødvendig for å levere tjenester, f.eks. Microsoft, Apple, Jottacloud, sikkerhetsprogramvareleverandører og regnskapssystemer.

Kunde kan be om innsyn, retting og sletting der lovverket tillater det.

Leverandør lagrer ikke passord eller annen konfidensiell påloggingsinformasjon for Kunder.

Leverandør behandler all informasjon, filer, dokumenter, bilder og andre data som Leverandør får tilgang til gjennom oppdrag for Kunde, konfidensielt. Opplysninger deles ikke med tredjeparter utover det som er nødvendig for å levere avtalte tjenester, eller dersom Leverandør er lovpålagt å utlevere informasjon til offentlige myndigheter. Leverandør vil så langt det er praktisk mulig begrense innsyn i Kundes personlige innhold under arbeid på utstyr.

13 Dataoverføring, gjenoppretting og sikkerhetskopi

Datarelatert arbeid innebærer risiko. Kunde er ansvarlig for å ha sikkerhetskopi.

Leverandør gir aldri garanti for:

- komplett gjenoppretting
- at ødelagt eller skadet lagringsmedia kan reddes

- at alt kan tilbakeføres

Ved større datagjenopprettingsprosjekter kreves forhåndsbetaling. Analyse i forbindelse med datagjenoppretting medfører også kostnad.

14 Arbeid og fakturering

Alt arbeid foregår på timepris med mindre annet er avtalt.

- **Minstefakturering: én time**
- Deretter fakturering **per påbegynt halvtime**
- Transport/oppmøte faktureres etter avstand/sted
- Ordinær arbeidstid: 09-17 på mandag-fredag med unntak av norske helligdager og andre nasjonale fridager

Overtidstillegg

- 17:00–18:00 og 08:00–09:00: **+50 % tillegg**
- Utenfor dette og ved kveld/helligdag/ekstraordinær tid: **+100 % eller etter avtale**
- Lørdag og søndag: Leverandør holder stengt, arbeid utføres kun etter særskilt avtale

Med mindre annet er avtalt, skal faktura betales innen forfallsdato. Ved forsinket betaling vil det påløpe purregebyr, forsinkelsesrente og eventuelle inkassoomkostninger i henhold til gjeldende lovverk. Leverandør kan stanse videre arbeid inntil utestående krav er betalt.

15 Endring av vilkår

Leverandør kan endre disse betingelsene med minst 30 dagers varsel, med mindre lovgivning eller samarbeidsavtaler krever umiddelbare endringer. Oppdatert versjon publiseres og gjelder for videre tjenester.

16 Force majeure

Leverandør er ikke ansvarlig for manglende eller forsinket levering av tjenester som skyldes forhold utenfor Leverandørs rimelige kontroll, herunder, men ikke begrenset til, strømbrudd, nettverksfeil, brann, naturhendelser, pandemi, streik, lockout, alvorlige driftsforstyrrelser hos underleverandører eller offentlige pålegg. I slike tilfeller vil Leverandør så langt det er mulig forsøke å redusere konsekvensene for Kunde.

17 Juridiske forhold

Alle tjenester reguleres av norsk lov. Ved tvist skal partene først søke en minnelig løsning. Hvis dette ikke lykkes, skal saken behandles i Forliksrådet i Oslo eller Oslo tingrett dersom saken går

videre. Kunde kan også klage til Forbrukertilsynet eller Forbrukerklageutvalget innenfor gjeldende regler. Ved inngåelse av avtale forutsettes det at Kunde er myndig, eller at foresatte har samtykket til kundeforholdet.

18 Kontaktinformasjon

DigiFix – en del av **Tind IT AS**

Adresse: Sofies gate 1B, 0170 Oslo

E-post: post@digifix.no

Telefon: 466 84 466

Sist endret 2025-11-19