

# SERVICEAVTALE

## Privat

- ✓ Prioritet
- ✓ 1 PC/Mac-rens per år
- ✓ 12 sesjoner fjernhjelp per år ☆
- ✓ 100,- rabatt på timepris

☆ Gjelder kun fjernhjelp (1 sesjon = opptil 30 min)

*Ved hjelp i butikk/hos kunde gjelder*

*normal timepris med rabatt*

## Kun 490,-/mnd

*Jeg bekrefter herved at jeg har lest og forstått de betingelser som følger dette produktet*

---

Underskrift kunde

---

Dato / Sted

---

Underskrift DigiFix

# Betingelser

## 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.

## ANSVARSBEGRENSNING

DigiFix er ikke under noen omstendigheter ansvarlige for spesielle, tilfældige, 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. Har ikke kunden egnet forsikring, eller er i tvil om dette leveres alt utstyr inn på eget ansvar. Ulik programvare levert av DigiFix eller underleverandører av oss, er levert "som den er", uten noen form for garanti. Du forstår og er enig i at programmer som blir gjort tilgjengelige i forbindelse med kjøp av abonnement eller annet hos DigiFix, brukes på eget ansvar og at du alene vil være ansvarlig for skader på datautstyr og eller tap av data som følge av bruk av disse. DigiFix er ikke under noen måte ansvarlig for data og innhold lagret og eller distribuert av brukeren. Det samlede ansvaret for DigiFix kan ikke overskride det samlede beløp innbetalt til DigiFix i løpet av de siste tolv (12) måneder knyttet til abonnementet.

## ENDRING AV BETINGELSENE

DigiFix forbeholder seg retten til å endre betingelsene knyttet til avtalen med minst 30 (tretti) dagers varsel. DigiFix forbeholder seg også retten til å endre, suspendere eller avslutte diverse 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. Brukeren kan varsles via e-post, brev, telefon, sms, eller annet, etter hva DigiFix finner som den beste løsning for varsling. Brukeren er selv ansvarlig for å ha korrekt, oppdatert kontakttinformasjon i DigiFix sitt kunderegister.

## ANGREFFRIST OG OPPSIGELSESRETT

### 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 og ikke under noen omstendigheter bedrifter, inkludert enkeltpersonsforetak. Abonnement på avtalegiro er løpende avtaler med og uten bindingstid. Dette fremkommer fra hver avtale. 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.

### PRODUKTER

All handel over disk i DigiFix sine lokaler innebefattes ikke av angreretten. Det er ikke angrefrist på fysiske produkter kjøpt hos DigiFix. Det er ikke angrefrist for digitale produkter kjøpt hos DigiFix. Det er ikke angrefrist på digitale produkter som krever installasjon og/eller aktivering. Angrerett på produkter fordrer at det produktet er uåpnet, har originalemballasje og ikke på noen måte er forringet.

### 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. Om det er utført arbeid på produkter som omfattes av angrerett er det ikke angrerett på arbeidet og det kan trekkes for vedtap som følge av at arbeidet må reverseres.

### STEDLIG JURISDIKSJON

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

### ABONNEMENT

For å kunne bruke Tjenesten må brukeren registrere seg. Avtaler beregnet på personlig bruk er forbeholdt privatkunder, og må ikke under noen omstendigheter brukes i kommersiell sammenheng uten godkjenning fra DigiFix. DigiFix tilbyr egne abonnement og tjenester for bedrifter av ulik størrelse. Kunden er selv ansvarlig for å oppbevare sine passord og brukernavn på en sikker måte. Om kunden mister sine passordet, risikerer kunden å miste tilgang til filer og tjenester. Kunden samtykker i å umiddelbart varsle DigiFix dersom det forekommer tap av passord og/eller brukernavn til noen av tjenestene levert av DigiFix.

### TEKNISKE MINIMUMSKRAV

De ulike tjenestene kan ha ulike minimumskrav for å fungere optimalt. Det kan være knyttet til brukerens eget utstyr, eller internetthastighet. Kravene gjelder både programvare, operativsystem og fysisk hardware. Er kunden usikker på om hans/hennes utstyr oppfyller minimumskravene, er kunden ansvarlig for å sjekke dette ved å kontakte DigiFix. DigiFix hjelper med å bekrefte eller avkrefte dette. Ved anskaffelse av nytt utstyr er kunden selv ansvarlig for å sjekke med DigiFix om dette utstyret støttes av de tjenester som kunden abonnerer på.

### SERVICEAVTALE

Serviceavtale 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 12 sesjoner på inntil 30 minutter inkludert i avtalen. Altså PC-hjelp opptil 12 ganger gratis. Om man bruker opp alle de 12 inkluderte sesjonene kan man fortsatt få fjernhjelp med rabatterte priser. Serviceavtale gir prioritet i kø og på telefon hos DigiFix. Husk at du for å få prioritet, må ha et abonnement på forhånd. 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 100 kroner rabatt på alt arbeid som foregår på timepris. Vi gjør det enkelt for deg! Serviceavtalen hos DigiFix registreres med avtalegiro. Du slipper faktura, regninger og andre betalinger. Alt går automatisk! Serviceavtale er ikke mulig å få på faktura eller forhåndsbetalt. Bindingstiden er kun én (1) måned. Oppsigelse gjelder én måned fra neste avtalegirotrekk (20. hver mnd.). Om kunde selv fjerner avtalegiro før tiden sendes purring med gebyr. Ved oppsigelse avregnes mellomlegg ved benyttede fjernhjelpssesjoner, og faktura for eventuelt restbeløp sendes. PC-rent forutsetter medlemskap i 12 måneder. Ved oppsigelse avregnes brukte sesjoner. Eksempel: om man bruker 5 sesjoner og sier opp avtalen etter 2 måneder faktureres det for (5-2=3) 3 stk. fjernhjelpssesjoner. Dette for å unngå misbruk som går ut over de andre kundene. Alle med avtale kan selvfølgelig få så mange rabatterte timer de ønsker uten at dette påvirkes av avtaletiden.

### VIP-AVTALE

VIP-avtale inneholder et fastsatt antall sesjoner med fjernhjelp og mulighet for å få 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. Da begynner vi selvsagt så raskt vi kan etter dette. Du får 24 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 24 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-rent 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 200 kroner rabatt per time på alt arbeid som foregår på timepris. VIP-avtalen hos DigiFix registreres og belastes med avtalegiro. Du slipper faktura, regninger og andre betalinger. Alt går automatisk! VIP-avtale er ikke mulig å få på faktura eller forhåndsbetalt. Bindingstiden er kun én (1) måned. Oppsigelse gjelder én måned fra neste avtalegirotrekk (20. hver mnd.). Om kunde selv fjerner avtalegiro før tiden sendes purring med gebyr. Oppsigelse må skje skriftlig. Ved oppsigelse avregnes mellomlegg ved benyttede fjernhjelpssesjoner, og faktura for eventuelt restbeløp sendes. PC-rent forutsetter medlemskap i 12 måneder. Ved oppsigelse avregnes brukte sesjoner. Eksempel: om man bruker 10 sesjoner og sier opp avtalen etter 2 måneder faktureres det for (10-24/12\*2=6) 6 stk. fjernhjelpssesjoner. 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.

### DIGIFIX TOTAL SIKKERHET / DIGIFIX SIKKERHET

DigiFix kan ikke belastes feil som skyldes tilfeller som ligger utenfor selskapets myndighet eller kontroll. Tjenesten består av programvare levert av tredjepart, og kunde og kunde samtykker også til de enhver tids gjeldende vilkår gitt av tredjepart. Bindingstiden er tolv (12) måneder fra avtaleinngåelse. Etter de første tolv måneder er det ingen bindingstid. Oppsigelse gjelder én måned fra neste avtalegirotrekk (20. hver mnd.). Om kunde selv fjerner avtalegiro før tiden sendes purring med gebyr. Oppsigelse må skje skriftlig. Ved oppsigelse avregnes mellomlegg ved benyttede fjernhjelpssesjoner, og faktura for eventuelt restbeløp sendes. Det er fritt oppsett om kunde flytter DigiFix Total Sikkerhet fra én enhet til en annen enhet. Det er fri support om det er noe spesifikt feil med noe av innholdet i DigiFix Total Sikkerhet på en av enhetene. Support som ikke er direkte relatert til DigiFix Total Sikkerhet kan dekkes av annen avtale eller det belastes kunden som normalt arbeid.

### DIGISKY

DigiFix kan ikke belastes feil som skyldes tilfeller som ligger utenfor selskapets myndighet eller kontroll. Tjenesten leveres av tredjepart, og kunde samtykker også til de enhver tids gjeldende vilkår gitt av tredjepart. OFFICE 365 OG EXCHANGE

Feil med kundes maskin, operativsystem, filer, dokumenter, internett, opplæring, installasjon etc. er ikke inkludert i support, men vi hjelper kunde på timepris med dette.

### ANNET

Det tas forbehold om skrivefeil.

DigiFix AS - din digitale vaktmester - 466 84 466 - post@digifix.no - www.digifix.no