



# Innhold

Generelle betingelser .....	3
Avtalen .....	3
Partene .....	4
Opplysninger gitt i katalog, nettside og markedsføring .....	4
Priser .....	5
Avtaleinngåelse .....	5
Ordrebekreftelse .....	5
Betaling forbrukerkjøp .....	5
Betaling næringskjøp .....	6
Levering forbrukerkjøp .....	6
Levering bedriftskjøp .....	7
Reklamasjon ved mangel og frist for å melde krav ved forsinkelse - forbrukerkjøp .....	7
Reklamasjon næringskjøp .....	7
Kjøperens rettigheter ved forsinkelse - privatkjøp .....	7
Kjøpers rettigheter ved forsinkelser - næringskjøp .....	8
Kjøperens rettigheter ved mangel - forbrukerkjøp .....	8
Selgerens rettigheter ved kjøperens mislighold .....	9
Salgs pant .....	9
Angrerett forbrukerkjøp .....	10
Angrerett og retur næringskjøp .....	11
Risikoen for varen .....	12
Henteplikt av produkter .....	12
Sikkerhetskopier .....	12
Begrenset ansvar .....	12
Fjernsupport / Abonnement .....	13
Generelt .....	13
Serviceavtalen .....	13
Fjernsupport .....	13
Respons frist .....	13
Bindingstid og oppsigelse .....	13
Viktige begrensninger .....	13
Kundens opplysnings ansvar .....	14



Undersøkelse av varen .....	14
Bedrifts- og personopplysninger .....	14
Personvern .....	15
Informasjon systemer .....	15
Kundens mulighet .....	15
Samtykke personopplysninger .....	15
Taushetsplikt .....	16
Cookies .....	16
Copyright .....	16
Konfliktløsning .....	16

IT Driften AS



# Betingelser

## Generelle betingelser

Salgsbetingelsene gjelder for alt salg av varer og tjenester fra parten IT Driften As til forbrukere og næringsdrivende.

For salg til forbrukere (privatkunder) benytter vi oss av standard salgsbetingelser for forbrukerkjøp gjengitt av norsk lovgivning. Med forbrukerkjøp menes her salg av vare eller tjenester til forbruker som ikke hovedsakelig handler i regi av næringsvirksomhet. Salg til forbrukere er blant annet regulert i forbrukerkjøpsloven, markedsføringsloven, personopplysningsloven, og angrerettloven. Undersøk disse lovene hvis du vil ha mer informasjon om dine rettigheter og plikter ved kjøp.

Næringskjøp reguleres hovedsakelig av avtaleloven, kjøpsloven og markedsføringsloven. For å kunne benytte seg av disse tjenestene må bedriften være registrert som kunde i vårt system. Ta kontakt for mer informasjon. Vi leverer tjenester kun til fastlands Norge.

## Avtalen

De relevante salgsbetingelsene vil sammen med din bestilling og bestillingsbekreftelse, utgjøre et samlet avtalegrunnlag for kjøpet. Salgsbetingelsen og annen informasjon er bare tilgjengelig på norsk. Avtalen mellom kjøper og selger består av opplysningene selgeren oppgir på ordrebekreftelsen (herunder blant annet opplysninger om varens eller tjenestens art, mengde, kvalitet, andre egenskaper, pris, leveringsbetingelser eller andre punkter), eventuell direkte korrespondanse mellom partene (for eksempel e-post eller sms) samt disse salgsbetingelsene.

Ved motstrid mellom opplysningene selgeren har gitt om kjøpet i bestillingsløsningen direkte korrespondanse mellom partene og vilkårene i salgsbetingelsene, går direkte korrespondanse mellom partene og opplysningene gitt i bestillingsløsningen foran salgsbetingelsene, så lenge det ikke strider mot bindende lovgivning.



## Partene

Selger er:

Firmanavn: IT Driften AS

Kontaktadresse: Gamle Hobølvei 21 1550 Hølen

E-post: post@itdriften.no

Telefon:97110949

Organisasjonsnr.: 923564977MVA

og blir i det følgende benevnt vi, oss, IT Driften, selger.

Kjøper - både ved privat- og næringskjøp, er den person som er oppgitt som kjøper i bestillingen, og blir i det følgende benevnt kjøper, kunden, privatkunde, bedriftskunde du, deg, din eller dit.

## Opplysninger gitt i katalog, nettside og markedsføring

IT Driften tilstreber å gi våre kunder så korrekt informasjon om de tjenester og varer som tilbyes. Vi tar imidlertid forbehold om at skrive- og trykkfeil kan forekomme, noe som kan innebære at vi ikke kan levere i henhold til informasjon gitt i vår katalog, nettside, vår markedsføring eller på annen måte. Dersom det har forekommet skrive- og eller trykkfeil av vesentlig størrelse fra IT Driften sin side, i annonser o.l. og/eller i nettbutikken, kan IT Driften ensidig endre, slette eller avvise ordren. Dette gjelder selv om kunden har mottatt ordrebekreftelse eller lignende. Slike feil må imidlertid korrigeres i løpet av rimelig tid etter at feilen er oppdaget.

Videre forbeholder IT Driften seg retten til å kansellere kundens bestilling eller del av den, dersom produktet er utsolgt eller tjenesten ikke er mulig å levere. Ved utsolgtsituasjoner vil kunden få melding om dette, eventuelt sammen med informasjon om andre erstatningsprodukter. Kunden vil få muligheten til å akseptere vårt nye tilbud med de endringer vi angir i forhold til kundens bestilling, eller kansellere bestillingen.



## Priser

Priser på [www.itdriften.no](http://www.itdriften.no) er oppgitt både eksklusive og inklusive mva. Opplysninger om de totale kostnadene kjøperen skal betale, inklusive alle avgifter (merverdiavgift, toll, og lignende) og leveringskostnader (frakt, porto, fakturagebyr, emballasje med videre) samt spesifisering av de enkelte elementene i totalprisen, gis i bestillingsløsningen før bestilling er foretatt.

Alle ekspederte ordre, vil i tillegg bli belastet frakt, hvor beløpet avhenger av forsendelsesmåte, vekt og sted. Dersom kjøper mener at fakturert pris avviker fra det opplyste ved ordredato eller siste opplyste endring i bestilling, må dette meldes til IT Driften innen 7 - syv- virkedager regnet fra siste leverte tjeneste eller vare til kunde under gjeldende ordre. Eventuelle prisendringer som skjer etter bestillingstidspunkt som ikke skyldes feil fra IT Driften, får ikke tilbakevirkende kraft for privatkunder.

Eventuelle påkrevde endringer av bestilte løsninger iht tekniske hindre vil bli varslet på forhånd før arbeidet vil fortsette.

For næringskjøp tas det forbehold om prisendringer dersom det før leveringsdagen inntreer vesentlige endringer i valutaforhold, toll og/eller offentlige avgifter.

## Avtaleinngåelse

Avtalen er bindende for begge parter når kjøperens bestilling er mottatt av selgeren eller registrert på vår server (datamaskin). En part er likevel ikke bundet av avtalen hvis det har forekommet skrive- eller tastefeil i tilbudet fra selgeren i bestillingsløsningen i kjøperens bestilling, og den annen part innså eller burde ha innsett at det forelå en slik feil.

## Ordrebekreftelse

Kunden mottar en ordrebekreftelse på e-post etter at kjøpet er gjennomført. Det anbefales at kjøperen kontrollerer at ordrebekreftelsen stemmer overens med bestillingen med hensyn til antall, varetype, pris, tjenester osv. Er det ikke samsvar mellom bestillingen og ordrebekreftelsen, bør kjøperen ta kontakt med IT Driften så snart som mulig. Avvik mellom kundens bestilling og ordrebekreftelsen anses som et nytt tilbud fra oss, som du kan akseptere eller takke nei til.

## Betaling forbrukerkjøp

Ved salg til privatpersoner, gjelder krav om forskuddsbetaling ved større bestillinger (tjenester eller varer med samlet verdi over 10 000 Ti-Tusen norske kroner). Leveranser til privatpersoner



forutsettes betalt med faktura. Varer kan i spesielle tilfeller sendes pr postoppkrav. Det må i så fall avtales med en av våre selgere. Privatpersoner har angrerett etter den norske angrerettloven.

IT Driften AS kan kreve betaling for varer fra det tidspunkt den blir bestilt fra IT Driften til kjøperen. Alle betalinger vil foregå på faktura.

IT Driften AS kan når som helst ta kredittsjekk av privatpersoner som handler med oss. Vi bruker Svea Finans til kredittsjekk. Svea Finans er ansvarlig for å følge gjeldende regler for gjenpartsbrief osv. Dersom personen ikke finnes kredittverdig har IT Driften mulighet til å kansellere ordren, eller kreve forskuddsbetaling før ordren behandles.

## Betaling næringskjøp

Næringsdrivende som oppgir organisasjonsnummer, vil få faktura på alle bestillinger utført. Alle ordrer gjort på telefon, epost, personlig oppmøte, på messestand eller på kundebesøk, faktureres av IT Driften AS iht utførte tjenester og vareleveranser. Vi sender da faktura i posten, E-Faktura eller med epost. IT Driften AS kan når som helst ta kredittsjekk av foretak som handler med oss. Vi bruker Svea Finans til kredittsjekk. Svea Finans er ansvarlig for å følge gjeldende regler for gjenpartsbrief osv. Dersom foretaket ikke finnes kredittverdig har IT Driften mulighet til å kansellere ordren, eller kreve forskuddsbetaling før ordren behandles. Faktura utstedes ved forsendelse og forfaller til betaling 10 dager fra fakturadato om ikke annet er avtalt. Ved manglende betaling, vil kravet, etter forutgående varsel, bli oversendt inkasso. Den som er registrert som kunde hos IT Driften, er ansvarlig for betaling av de produkter og tjenester IT Driften leverer. Ansvarer omfatter også andres bruk av kundens tilgang, herunder uvedkommende bruk, så lenge det ikke kan påvises at uvedkommende bruk er muliggjort gjennom uaktsomhet fra selgers side.

## Levering forbrukerkjøp

Levering av varen eller tjenesten fra oss til kjøperen skjer på den måte, på det sted og til det tidspunkt som er angitt i bestillingsløsningen.

Vi forbeholder oss rett til leveringsnekt på samtlige varer med bakgrunn i prissvingninger og lagersituasjon. Vi forbeholder oss også leveringsnekt på samtlige varer eller tjenester med bakgrunn i konkurranseforhold og alle andre årsaker.

Alle leveringstider som blir oppgitt av oss må anses som veiledende. Når leveringstid er oppgitt i antall dager, menes hverdager, og befrakters tid kommer alltid i tillegg om dette blir benyttet. Vi forbeholder oss retten til å avvike, og eller endre leveringstid uten nærmere varsel. Dersom leveringen av produktene blir forsinket, vil vi gi kunden informasjon så fort vi har kunnskap om det, sammen med informasjon om og eventuelt når levering kan skje, eller om produktet(ene) er utsolgt. Uavhentede postpakker og postoppkrav pakker vil bli belastet med et gebyr på kr 350 + mva av gjeldende ordre, for å dekke våre utlegg.



## Levering bedriftskjøp

Levering av varen eller tjenester fra selgeren til kjøperen skjer på den måte, på det sted og til det tidspunkt som er avtalt ved inngåelse av kundeforholdet. Skal selgeren sørge for at varen blir sendt til kjøperen, plikter han å få varen fraktet til bestemmelsesstedet på egnet måte og på vanlige vilkår for slik transport. Bestemmelsesstedet er hos kjøperen med mindre annet er særskilt avtalt mellom partene.

Vi forbeholder oss rett til leveringsnekt på samtlige varer med bakgrunn i prissvingninger og lagersituasjon. Vi forbeholder oss også leveringsnekt på samtlige varer eller tjenester med bakgrunn i konkurranseforhold og alle andre årsaker.

Alle leveringstider som blir oppgitt av oss må anses som veiledende. Når leveringstid er oppgitt i antall dager, menes hverdager, og befrakters tid kommer alltid i tillegg. Vi forbeholder oss retten til å avvike, og eller endre leveringstid uten nærmere varsel. Dersom leveringen av produktene blir forsinket, vil vi gi kunden informasjon så fort vi har kunnskap om det, sammen med informasjon om og eventuelt når levering kan skje, eller om produktet(ene) er utsolgt.

## Reklamasjon ved mangel og frist for å melde krav ved forsinkelse - forbrukerkjøp

Etter at kjøper har mottatt produktene, skal denne, så snart enn har anledning til det, undersøke om leveransen er i samsvar med ordrebekreftelsen, om produktene er blitt skadet under transport, eller om produktene ellers har feil eller mangler. Dersom det foreligger en mangel ved varen eller levert tjeneste, må kjøperen innen rimelig tid etter at han eller hun oppdaget den, gi selgeren melding om at han eller hun vil vise til mangelen.

Ved forsinkelse må krav rettes selger innen rimelig tid etter at leveringstiden er kommet og varen ikke er levert. Meldingen til selgeren eller kredittyster bør være skriftlig (e-post, telefaks eller brev).

## Reklamasjon næringskjøp

Der kjøper hovedsakelig benytter varen i næring følger reklamasjonsreglene kjøpsloven nr 27 13 mai 1988. Kjøper plikter uten ugrunnet opphold å reklamere eventuelle uoverstemmelser mellom ordre og ordrebekreftelse. Kjøper skal ved mottak av produktene eller tjenester, kontrollere at disse er i overensstemmelse med ordre umiddelbart, kvittere for dette på ordreseddel og senest 1 dag etter mottak reklamere eventuelle avvik.

## Kjøperens rettigheter ved forsinkelse - privatkjøp

Dersom selgeren ikke leverer varen eller leverer den for sent i henhold til avtalen mellom partene, og dette ikke skyldes kjøperen eller forhold på kjøperens side, kan kjøperen i henhold til reglene i



forbrukerkjøpslovens kapittel 5 etter omstendighetene holde kjøpesummen tilbake, kreve oppfyllelse, heve avtalen og kreve erstatning fra selgeren.

**Oppfyllelse:** Dersom selgeren ikke leverer varen på leveringstidspunktet, kan kjøperen fastholde kjøpet og sette en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelse fra selgeren. Kjøperen kan likevel ikke kreve oppfyllelse dersom det foreligger en hindring som selgeren ikke kan overvinne eller dersom oppfyllelse vil medføre en så stor ulempe eller kostnad for selgeren at det står i vesentlig misforhold til kjøperens interesse i at selgeren oppfyller. Faller vanskene bort innen rimelig tid, kan forbrukeren kreve oppfyllelse.

**Heving:** Kjøperen kan heve avtalen med selgeren dersom forsinkelsen er vesentlig eller hvis selgeren ikke leverer varen innen den tilleggsfristen for oppfyllelse som kjøperen har fastsatt. Kjøperen kan likevel ikke heve avtalen mens tilleggsfristen løper, med mindre selgeren har sagt at han eller hun ikke vil oppfylle innen fristen.

**Erstatning:** Kjøperen kan videre kreve erstatning for tap han eller hun lider som følge av forsinkelsen fra selgerens side jf. forbrukerkjøpslovens § 24.

Kjøperen må melde krav til selgeren ved reklamasjon jf. denne kontraktens punkt om "Reklamasjon ved mangel og frist for å melde krav ved forsinkelse".

### Kjøpers rettigheter ved forsinkelser - næringskjøp

Selger fraskriver seg ansvar for direkte eller indirekte økonomisk tap som måtte følge av mangelfull eller forsinket leveranse. Dette gjelder imidlertid ikke i de tilfeller hvor selger forsettlig eller grovt uaktsomt har forårsaket misligholdet. I slike tilfeller skal imidlertid ansvaret begrenses til fakturaverdi av det mangelfulle/forsinkede produkt.

### Kjøperens rettigheter ved mangel - forbrukerkjøp

Dersom varen har en mangel og dette ikke skyldes kjøperen eller forhold på kjøperens side, kan kjøperen i henhold til reglene i forbrukerkjøpsloven kapittel 6 etter omstendighetene holde kjøpesummen tilbake, velge mellom retting og omlevering, kreve prisavslag, kreveavtalen hevet og erstatning fra selgeren.

**Retting eller omlevering:** Dersom varen har en mangel, kan kjøperen kreve at selgeren retter mangelen eller omleverer tilsvarende vare. Selgeren kan motsette seg kjøperens krav dersom gjennomføringen av kravet er umulig eller volder selgeren urimelige kostnader.

Selgeren skal foreta rettingen eller omleveringen innen rimelig tid. Retting eller om levering skal foretas uten kostnad for kjøperen, uten risiko for at kjøperen ikke får dekket sine utlegg og uten vesentlig ulempe for kjøperen. Selgeren kan ikke foreta mer enn to forsøk på retting eller omlevering for samme mangel, med mindre det foreligger særlige grunner som gjør at ytterligere forsøk er rimelig.





Selv om kjøperen verken krever retting eller omlevering, kan selgeren tilby retting eller omlevering dersom dette skjer uten opphold. Dersom selgeren sørger for slik retting eller omlevering, kan kjøperen ikke kreve prisavslag eller heving.

**Prisavslag:** Dersom mangelen ikke rettes eller omleveres, kan kjøperen kreve forholdsmessig prisavslag.

**Heving:** I stedet for prisavslag kan kjøperen heve avtalen, unntatt når mangelen er uvesentlig.

**Erstatning:** Kjøperen kan også kreve erstatning for økonomisk tap han eller hun lider som følge av at varen har en mangel jf. forbrukerkjøpslovens § 33.. Reglene om reklamasjon gjelder i tillegg til, og uavhengig av, reglene om angrerett og eventuelle garantier stilt av selger.

## Selgerens rettigheter ved kjøperens mislighold

Dersom kjøperen ikke betaler eller oppfyller de øvrige pliktene etter avtalen, og dette ikke skyldes selgeren eller forhold på selgerens side, kan selgeren i henhold til reglene i forbrukerkjøpsloven kapittel 9 etter omstendighetene holde varen tilbake, kreve oppfyllelse av avtalen, kreve avtalen hevet samt erstatning fra kjøperen. Selgeren kan også etter omstendighetene kunne kreve renter ved forsinket betaling, inkassogebyr og gebyr ved ikke- forskuddsbetalte uavhentede varer. Ved næringskjøp gjelder de samme betingelsene, men i tillegg kan selger for kundens regning kreve retur av leverte, ikke betalte varer. Se for øvrig punkt under "Salgs pant".

**Oppfyllelse:** Dersom kjøperen ikke betaler, kan selgeren fastholde kjøpet og kreve at kjøperen betaler kjøpesummen (oppfyllelse). Er varen ikke levert, taper selgeren sin rett dersom han venter urimelig lenge med å fremme kravet. • **Heving:** Ved vesentlig betalingsmislighold eller annet vesentlig mislighold fra kjøper, kan selgeren heve avtalen. Selgeren kan likevel ikke heve etter at kjøpesummen er betalt.

Selgeren kan også heve kjøpet dersom kjøperen ikke betaler innen en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelse som selgeren har fastsatt. Selgeren kan likevel ikke heve mens tilleggsfristen løper, med mindre kjøperen har sagt at han eller hun ikke vil betale.

**Erstatning:** Selgeren kan kreve erstatning fra kjøperen for økonomisk tap han eller hun lider som følge av kontraktsbrudd fra kjøperens side jf. forbrukerkjøpslovens § 46.

**Renter ved forsinket betaling/inkassogebyr:** Dersom kjøperen ikke betaler kjøpesummen i henhold til avtalen, kan selgeren kreve renter av kjøpesummen etter lov om renter ved forsinket betaling. Ved manglende betaling kan kravet, etter forutgående varsel, bli sendt til inkasso, og kjøperen kan da bli holdt ansvarlig for gebyrer etter lov om inkassovirksomhet og annen inndrivning av forfalte pengekrav.

## Salgs pant



IT Driften har salgspant i de leverte produkter inntil kjøpesummen inkludert renter og omkostninger er betalt i sin helhet. IT Driften har salgspant i de solgte varer som sikkerhet for sitt krav på kjøpesummen med tillegg av renter og omkostninger jfr pantelovens 3-14 flg. Det kan bli foretatt kredittvurdering før godkjenning av ordre og fakturautsendelse. Vi forbeholder oss retten til å avvise en ordre dersom denne kredittsjekken ikke er tilfredsstillende, kjøper vil bli gjort oppmerksom på dette. Produkt overlevert bedrifter til demonstrasjonsformål, utlån o.l. skal merkes med IT Driften sin eiendomsrett og holdes adskilt fra mottakers øvrige eiendeler.

## Angrerett forbrukerkjøp

Angrerett innebærer at kjøperen uten grunn kan returnere varer til selgeren selv om det ikke er noen mangel ved den og selv om den ikke er levert. Kjøperen må gi selger melding om bruk av angreretten innen 14 dager etter at varen, de foreskrevne opplysninger om angreretten og angrerettskjema er mottatt.

Mottar kjøperen angreskjema og de nødvendige opplysningene på et senere tidspunkt enn ved levering av varen, begynner angrefristen å løpe fra den dagen kjøperen mottar angrerettskjema og opplysningene. Har kjøperen ikke mottatt tilstrekkelig informasjon eller angrerettskjema, vil angrefristen likevel gå ut 3 måneder etter at varen er mottatt. Dersom kjøperen ikke har fått informasjon om angrerett i det hele tatt, vil fristen være 1 år. Meldingen fra kjøper til selger om bruk av angreretten bør av bevisshensyn være skriftlig (angrerettskjema, e-post, telefaks eller brev), og den må inneholde opplysninger om hvordan kjøperen vil returnere varen til selgeren. Kjøperen skal uten unødig opphold, og senest 14 dager fra melding etter angreretten ble gitt, sende varene tilbake, eller overlevere dem til selgeren dersom selgeren ikke har tilbudt seg å hente varene. Dersom kjøperen uttrykkelig har valgt en annen type levering enn standardleveringen som selgeren tilbød, skal selgeren likevel ikke betale tilleggskostnadene dette medførte.

Tilbakebetaling skal skje uten unødig opphold, og senest 14 dager fra da selgeren fikk melding om kjøperens beslutning om å benytte angreretten. Med mindre noe annet uttrykkelig er avtalt med kjøperen, skal tilbakebetalingen skje ved bruk av samme betalingsmiddel som kjøperen benyttet. Kjøperen skal ikke betale noen form for gebyr som følge av tilbakebetalingen. Selgeren kan holde tilbakebetalingen tilbake til varene er mottatt, eller til kjøperen har lagt frem dokumentasjon på at varene er sendt tilbake. Dette gjelder ikke når selgeren har tilbudt seg å hente varene.

Kjøperen må bære kostnadene ved å returnere varene dersom angreretten brukes.

Kjøperen kan undersøke produktet før han eller hun angrer på kjøpet. Varen må likevel kunne leveres tilbake til selgeren i tilnærmet samme stand og mengde som den var i da kjøperen mottok den. Selgeren kan kreve at forbrukeren erstatter verdireduksjon som følge av kjøperens håndtering av varene som ikke har vært nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. Kjøperen skal sende varen tilbake til selgeren i originalemballasjen.

Når hovedformålet for avtalen er basert på en tjeneste levert fra IT Driften til kunde, vil angreretten frafalle iht norsk angrerettlov, herunder også varer som tilkommer som en nødvendighet for at tjenesten skal kunne fullføres.



Det er ikke angrerett på tjenester som er ferdig levert. Dette gjelder likevel dersom levering av tjenesten startet med forbrukerens forhåndssamtykke og forbrukeren har erkjent at angreretten vil gå tapt når avtalen er oppfylt.

Forbrukeren har ikke rett til å angre på deler av et varekjøp. Ved salg der det følger med en gratis startpakke eller lignende, vil også startpakken måtte returneres til selger dersom angreretten benyttes.

## Angrerett og retur næringskjøp

Næringskjøp dekkes ikke etter angrerettlovens bestemmelser. IT Driften aksepterer derfor ikke retur av varer uten spesielle tilfeller. All retur, enten det gjelder reklamasjon eller andre grunner, skal avtales med oss på forhånd. Retur, uansett årsak, skal inneholde et følgeskriv som beskriver årsaken til returen og ha med spesifisering av faktura og/eller ordrenummer. Feilleveringer fra IT Driften på spesifikke varer krediteres 100% av fakturert pris, og fraktkostnadene dekkes av IT Driften.

Øvrig retur aksepteres kun om varen er helt ubeskadiget og i original emballasjen og dermed salgbar. Returen krediteres med 90% av fakturert pris eksklusiv eventuelle gebyrer. Det beregnes således en returavgift på 10%, dog minimum 500 ,- Returforsendelser skjer for kjøpers regning og risiko.

## Minimum gebyr

Dersom kunden ikke ønsker innlevert utstyr reparert, tilfaller minimumsgebyr på kr. 375,- inkl. mva. (kr. 300,- eks. mva.) for feilsøking og prisoverslag per enhet som er feilsøkt. Allerede tjenester som er utført vil også bli fakturert. Ved kundebesøk vil minimum en time og avtalt transport tillegg bli fakturert. Ved timesbasert kundebesøk faktureres det per påbegynte time og minimum én time.

## Kundebesøk

ITdriften vil kunne tilby tjenester hos kunden. Avtalen vil enten være forhåndsbestemt eller løpende utfra avtalen mellom kunden og ITdriften.

Om kunde på eget initiativ eller uten avtale på forhånd løser problemet på forhånd uten å varsle innen 24 timer vil et minimum gebyr påfalle kunden på kr. 375.- inkl mva.

Bomturer/påbegynt oppdrag vil også bli fakturert i sin helhet med transport tillegg samt 1 time ute service.

ITdriften forbeholder seg retten til å motta hjelp fra kunde. Om jobben blir utvidet grunnet kundens innblanding vil dette blir fakturert i sin helhet. Om jobben baserer seg på kundens tilstedeværelse og hjelp vil dette bli et krav på kundens side.



## Risikoen for varen

Risikoen for varen går over på kjøperen når varen er overtatt av kjøperen i henhold til avtalen. Hvis leveringstiden er kommet og kjøperen unnlater å overta en vare som er stilt til hans eller hennes rådighet etter avtalen, har kjøperen likevel risikoen for tap eller skade som skyldes egenskaper ved varen selv.

## Henteplikt av produkter

Kunden er selv ansvarlig for å hente produkter innen 3 måneder. Etter 3 måneder vil produktet bli kondemnert eller solgt for å dekke opp evt kostnader. Ref 'Lov om håndverkstjenester m.m. for forbrukere', kapittel VIII, forsinkelse på forbrukerens side §46 og 47.

## Sikkerhetskopi

ITdriften er ikke ansvarlig informasjonen lagret i medier på kundens produkter. Kunden er ansvarlig selv for sikkerhetskopi av medier og informasjon systemer, med mindre dette er bestilt via oss.

Sikkerhetskopi av ITdriften vil resultere alltid et minimumsgebyr. Det er ingen garanti for sikkerhetskopi tjenester.

### Begrenset ansvar

ITdriften kan ikke holdes ansvarlig for tapt informasjon på lagringsmedier som blir overlevert til service eller tjenestebaserte tjenester. Herunder kunde har gitt manglende informasjon om hvor informasjon ligger i produktene eller hvor produktet i helhet er skadet før eller under service (produktet levetid spiller en rolle), overlevering eller tjenestebasert. Dette gjelder også om kunden ikke ber om en sikkerhetskopi blir utført av ITdriften.



## Fjernsupport / Abonnement

ITdriften vil kunne tilby kunden fjernsupport abonnement med mange fordeler, samt noen viktige begrensinger.

### Generelt

Tjenesten må bestilles i forveien før den kan benyttes. Avtalen baserer seg enten på privat abonnement eller næringsvirksomhet abonnement. Om abonnementet blir misbrukt mellom privat og næring utfra hva avtalen tilsier, vil avtalen opphøre uten mulighet for angrerett.

### Serviceavtalen

Serviceavtalen vil inneha et antall 30 minutters års basert sesjoner avhengig av avtalen mellom ITdriften og kunden. Abonnementet blir fakturert utefra dagen den ble tegnet. Samtykke til avtalen kan forgå over signert ordrebekreftelse eller pr mail. Når antall sesjoner er brukt opp innværende året, vil kunden fortsatt få fjernsupport med rabaterte priser. Tjenester utover avtalen eller ekstra sesjoner utover hva avtalen tilsier, vil bli fakturert på den førstkommende månedsskifte.

Kunden vil få faktura gebyrfritt på AvtaleGiro eller E-Faktura hvor dette lar seg gjøre.

All hjelp via fjernsupport av din enhet, eller hjelp per telefon regnes som en sesjon. Sesjoner som ikke blir brukt opp i sin helhet vil beregnes som oppbrukt i sin helhet. Ubrukte sesjoner innunder et år vil ikke bli overført til nestkommende år.

Avtalen vil alltid definere om det gjelder lokasjon eller spesifikke produkter. Support på pro

### Fjernsupport

Fjernsupport vil enten være Remote via kundens systemer eller over telefon. ITdriften vil da benytte seg av TeamViewer som er et 3parts program som lar ITdriften supportere direkte på kundens produkt.

Kunden må selv samtykke via produktet før en sesjon kan starte. Kunden er også ansvarlig for å starte TeamViewer ved en ønsket fjernsupport sesjon.

### Respons frist

ITdriften vil ha en responsfrist på 24 timer fra henvendelsen kommer frem til fjernsupport er startet.

### Bindingstid og oppsigelse

Bindingstiden er tolv (12) måneder på alle avtalte abonnementer. Etter bindingstid kan abonnement sies opp, med oppsigelsestid på 1 mnd. Oppsigelse kan ikke registreres mer enn tre måneder før bindingstiden utløper. Oppsigelse gjelder én måned fra neste faktura. 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.

### Viktig begrensinger

Kunden vil kunne få Fjernsupport på datasystemer hvor TeamViewer fungerer eller hvor telefon support er tilstrekkelig. Er ikke fjernsupporten tilstrekkelig kan kunden få tekniker besøk med rabatert pris utfra avtalen. Dette gjelder også levering av produktet direkte til ITdriften.

Sesjoner over 1 time kan avbrytes for å bli tatt opp igjen senere.



## Kundens opplysnings ansvar

Kunden er selv ansvarlig for å hente oppdaterte endringer i vilkår og bestemmelser. Disse kan hentes oppdatert på våre nettsider [Http://www.itdriften.no/betingelser](http://www.itdriften.no/betingelser)

### Undersøkelse av varen

Når kjøperen mottar varen eller tjenesten, anbefales det at han eller hun i rimelig utstrekning undersøker om den er i samsvar med bestillingen, om den har blitt skadet under transporten eller om den ellers har mangler. Hvis varen ikke samsvarer med bestillingen eller har mangler, må kjøperen melde fra til selgeren ved reklamasjon jf. kontraktens punkt om "Reklamasjon ved mangel og frist for å melde krav ved forsinkelse".

### Bedrifts- og personopplysninger

Med mindre kjøperen samtykker til noe annet, kan selgeren kun innhente og lagre de person- og bedrifts opplysninger som er nødvendig for at selgeren skal kunne gjennomføre forpliktelsene etter avtalen. Personopplysningene til kjøper under 15 år kan ikke innhentes med mindre selgeren har samtykke fra foreldre eller foresatte. Kjøperens bedrifts- og personopplysninger skal kun utleveres til andre hvis det er nødvendig for at selgeren skal få gjennomført avtalen med kjøperen, eller i lovbestemte tilfelle. IT Driften kan kun innhente kjøperens personnummer dersom det er saklig behov for sikker identifisering og slik innhenting er nødvendig. Hvis selgeren vil benytte kjøperens bedrifts- og personopplysninger til andre formål, for eksempel til å sende kjøperen reklame eller informasjon ut over det som er nødvendig for å få gjennomført avtalen, må selgeren innhente kjøperens samtykke ved avtaleinngåelsen. IT Driften må gi kjøperen informasjon om hva personopplysningene skal brukes til og om hvem som skal bruke personopplysningene. Kjøperens samtykke må være frivillig og avgis ved en aktiv handling, for eksempel ved avkrysning.

Kjøperen skal enkelt kunne kontakte selgeren, for eksempel pr telefon eller e-post dersom han eller hun har spørsmål om selgerens bruk av bedrifts- og personopplysninger eller hvis han eller hun ønsker at selgeren sletter eller endrer personopplysningene.

FB



## Personvern

ITdriften vil oppbevare nødvendige personopplysninger herunder hva som kreves for å utføre tjenester og varer. ITdriften vil oppbevare nødvendige opplysninger i et kunderegister herunder regnskapsprogrammet Fiken.

### Informasjon systemer

Informasjon herunder filer, brukernavn passord, lisensnøkler eller annet som er relevant vil slettes etter 2-4 uker etter produktet er levert over til kunde. Kunden er selv ansvarlig for å undersøke at alt av informasjon er levert med produktet eller i produktet. Varsles ikke ITdriften før etter 2-4 uker er over, vil ITdriften pålegges et ansvar for tapt informasjon.

Informasjon fra produkter vil herunder ikke lastes opp til sky baserte tjenester. Dette kan frafalle om kunde ønsker at det skal lastes opp på kundens egen skybaserte tjenester herunder bestilling fra kundens side.

Informasjonen fra en sikkerhets kopi lagret hos ITdriften vil være innelåst fysisk. Informasjonen systemene vil fortløpende bli kryptert med passordbeskyttelse.

### Kundens mulighet

Kunden kan ved forespørsel gi ønske til ITdriften om direkte sletting av informasjonssystemer oppbevart av ITdriften. Dette gjelder også rett til innsyn av oppbevarte filer, begrense oppbevaring eller pålegge ITdriften om å unnlate å sikkerhetskopiere visse filer.

### Samtykke personopplysninger

Kunden samtykker automatisk at kundeopplysninger blir bevart ved en eventuell bestilling av tjenester eller produkter. Dette gjelder også prisantydningens forespørsler på mail eller telefon.

Noen tilfeller kan 3parts opplysningskilder benyttes for å innhente kundeopplysninger for å innhente riktig informasjon.

Regnskapsloven krever lagring av kvitteringer, ordrer, regnskap og fakturaer i 5 år. Regnskapsloven overstyrer ev. rett til å bli slettet og glemt. Det foreligger rutiner for å håndtere dette.

Eventuelle garantier og reklamasjons rett kan frafalle under ønske at informasjon blir slettet.



## Taushetsplikt

ITdriften vil alltid behandle alle personopplysninger, lagringsmedier og datafiler knyttet til kundens produkt iht norsk lovgivning. Informasjonen vil aldri bli delt med 3part eller andre virksomheter med mindre straffbare forhold blir oppdaget. Straffbare forhold som blir oppdaget vil bli rapportert til myndigheten.

Dersom en gyldig rettskjennelse fra en norsk rett blir presentert vil ITdriften levere brukerdata til norske myndigheter i henhold til norsk lov. ITdriften vil varsle kunden i de tilfeller hvor vi har anledning til dette herunder hva myndighetene varsler.

## Cookies

Vår nettside inneholder såkalte cookies. Det er en tekstfil som lagres på din datamaskin. Vi lagrer også informasjon om du har valgt å se kategorisidene med eller uten bilder. Dersom din webleser eller brannmur er innstilt til å hindre lagring av Cookies kan nettsiden slutte å fungere eller du kan få problemer med å gjennomføre en handling.

## Copyright

Alt innhold på disse nettsidene er IT Driften sin eiendom og er beskyttet etter bl.a. opphavsrett-, markedsførings- og varemerkelovgivningen. Dette innebærer at varemerker, firmanavn, produktnavn, informasjon om produkter, herunder blant annet omtaler av produktene og vekt, bilder/grafikk, design og layout og annet innhold på disse nettsidene under enhver omstendighet ikke kan lastes ned, kopieres eller benyttes på annen måte uten at dette er eksplisitt tillatt etter ufravikelig lovgivning eller etter uttrykkelig skriftlig forhåndstale fra IT Driften AS.

## Konfliktløsning

Tvister i anledning IT Bedriften sine betingelser, samt tvister som ellers angår handel med IT Driften, følger norsk rett og hører inn under de ordinære tvisteløsningsorganer og domstoler, med Follo tingrett som verneting ved eventuell behandling for tingrett. Tvister skal først forsøkes løst ved forhandlinger.

Ved forbrukerkjøp kan kjøperen ta kontakt med Forbrukerrådet for å få bistand i en eventuell tvist med selger. Dersom minnelig løsning ikke oppnås etter meglings i Forbrukerrådet, kan partene skriftlig begjære at Forbrukerrådet fremmer tvisten for Forbrukertvistutvalget. 13) Vedtak av Forbrukertvistutvalget er rettskraftig fire uker etter forkynning. Før vedtaket er rettskraftig, kan partene, ved innsendelse av stevning til Forbrukertvistutvalget, bringe vedtaket inn for tingretten.

13) Se lov av 01. mars 2017 Lov om Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven).