

## Försäljningsvillkor ( 2009-01-01 )

Detta dokument reglerar de villkor som gäller mellan Helpdesk Datasupport i Dalarna AB (nedan kallat Helpdesk) och person eller företag (nedan kallad Användare) som köper eller enligt annan överenskommelse tar del av support. I och med beställning eller användning av support anses användaren ha accepterat nedanstående villkor. Om villkor inte varit tillgängliga vid beställningen, anses Användaren ha accepterat villkoren genom att kontakta Helpdesks supportpersonal.

### 1 Allmänna villkor

1.1 Med support avses att behörig Användare ringer serviceväxeln för att erhålla råd och handledning (support) beträffande användning av sådan programvara och utrustning som omfattas av avtalet.

1.2 Med e-support avses att behörig Användare registrerar frågor enligt detta avtal via Helpdesks hemsida och erhåller svar inom överenskommen tid. E-support är endast tillgänglig Användare om detta skriftligen angetts i avtalet.

1.3 Användare skall vid utnyttjande av support uppge överenskommen kod och på anmodan även andra uppgifter som namn, adress och företagsnamn. Vid nyttjande av Helpdesks betalfria telefonnummer accepteras ej mobiltelefonsamtal.

1.4 Support skall i de flesta fall kunna lämnas omgående. I annat fall ska Helpdesk lämna ett besked så snart det kan ske, dock senast inom en timme (gäller ej skriftligen lämnade frågor). Med besked avses i första hand att kunna lösa Användarens problem eller att meddela att det inte finns någon lämplig lösning. I andra hand ska Helpdesk lämna besked om vilka åtgärder som vidtagits för att lösa problemet och när besked beräknas kunna lämnas. Vid vissa frågor kan hänvisning ske till tillverkare, generalagent, distributör, ansvarig part eller motsvarande för produkten.

1.5 Användare erhåller support på de produkter som anges i offert eller avtal. Helpdesk lämnar support för den på marknaden senast introducerade versionen av respektive program samt en tidigare version. Helpdesk ger då så är möjligt stöd för äldre versioner av program.

1.6 I det fall att Användaren inte har tillgång till media innehållande erforderliga program och drivrutiner nödvändiga för återstart av datorsystemet, hänvisar Helpdesk i tillämpliga fall till tredje part vilken tillhandahåller och distribuerar dessa.

1.7 Supporten omfattar inte leveransfrågor, kundtjänstären eller svar på frågor av ekonomisk och juridisk karaktär, såvida inte skriftligen så överenskommit.

1.8 Om Användaren uppenbarligen utnyttjar tjänstens omfattning felaktigt genom att ställa krav på tjänster som supporten inte omfattar, får Helpdesk påtala att Användarens krav är större än den support som avtalats. Sedan detta påtalats äger Helpdesk rätt att inte lämna support. Det samma gäller om Helpdesk på goda grunder kan anta att supporten utnyttjas direkt eller indirekt av obehörig person.

1.9 Helpdesk håller serviceväxeln öppen och bemannad under överenskommen tid. Dock med undantag av 4 stycken helgdagsaftnar då serviceväxeln är stängd.

### 2 Tjänster

2.1 Helpdesk levererar tjänster enligt separat beskrivning.

### 3 Teknik

3.1 De vanligast förekommande dator- eller programkonfigurationer ingår inom ramen för detta avtal

### 4 Begränsning av Helpdesks ansvar

4.1 Helpdesk åtar sig inte något ansvar för funktion och framkomlighet på det allmänna telefonnätet. Vid fel eller begränsad framkomlighet ska Helpdesk inte vara förpliktat att lämna besked inom utlovad tid.

4.2 Helpdesk förbehåller sig rätten att stänga serviceväxeln och/eller supportsystemet vid enstaka tillfällen då detta krävs för service, reparation eller underhåll som inte kan ske under den tid då serviceväxeln normalt är stängd.

4.3 Helpdesk är inte ansvarig för skada eller avbrott som beror på lagbud, myndighets åtgärd, krigshändelse, naturkatastrof, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad och lockout gäller även om Helpdesk är föremål för, eller själv vidtar sådan konfliktåtgärd. Vid fall som avses i detta stycke skall Helpdesk ha rätt att stänga serviceväxeln.

**4.4 Alla ingrepp i datorsystemet, via telefon eller via fjärrstyrningsverktyg, sker på Användarens egen risk. Det åligger användaren att själv ansvara för informationen på datorn. Användaren ska själv tillse att säkerhetskopia finns på all information som Användaren vill säkerställa. Vid en total återställning av datorn raderas alla filer med dokument, bilder, m.m. som skapats och förändringar som gjorts efter ursprungsleveransen.**

4.5 Helpdesk friskriver sig helt från ansvar för skador som kan uppkomma på hårdvara och/eller mjukvara och/eller sparad information med anledning av missförstånd mellan Användaren och Helpdesks personal. Helpdesk åtar sig endast ansvar för skador som kan uppkomma på hårdvara och/eller mjukvara till följd av grov vårdslöshet hos Helpdesks personal. Vid sådan skada ska Helpdesk ersätta skador på hårdvara genom att betala reparation eller i förekommande fall nyanskaffning av hårdvara. Ansvar för skador på mjukvara ska vara begränsat till återanskaffning av standardprodukter som finns tillgängliga på den svenska marknaden. Ansvar för sparad information i datorn åligger Användaren själv. Helpdesk ska heller inte vara skyldig att ersätta skada som uppkommer om Helpdesk varit normalt aktsam. Ersättning för andra skador eller för indirekta skador utgår inte.

### 5 Avgifter och betalningsvillkor

5.1 Med undantag för uteliggande offerter och ingångna avtal förbehåller sig Helpdesk rätten att justera priser på sina tjänster när man så finner lämpligt. Offerter giltighetstid är maximalt 45 dagar. Avgifter betalas i förskott såvida ej annat skriftligen överenskommits. Mervärdeskatt tillkommer på samtliga priser. Betalningsvillkor är maximalt 30 dagar netto. Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen.

### 6 Tvist

6.1 Tvister rörande ingångna avtal på grund av dessa villkor skall i första hand lösas genom förhandling mellan parterna och i andra hand genom inkallande av en skiljeman i Stockholm.

### 7 Sekretess

7.1 Helpdesk skall vidtaga nödvändiga åtgärder för att efterleva de säkerhetsföreskrifter Användaren skriftligen upplyst Helpdesk om. Skulle dessa åtgärder, i de fall de lämnas efter avtalets ingående, innebära ökade kostnader för Helpdesk, skall Helpdesk härför äga rätt till jämkade underhållsvillkor.

7.2 Ingenting av parten får till tredje part lämna ut uppgifter eller handlingar rörande interna förhållanden hos den andra parten, mer än det som krävs för tjänstens genomförande, utan andra partens godkännande därav. Denna skyldighet omfattar inte uppgifter som part kan påvisa ha blivit känd för honom på annat sätt än via detta avtal, eller som är allmänt känt. Sekretessskyldigheten gäller även om detta avtal upphör