

## Almennir skilmálar Tölvutek ehf. 2. júlí 2020

Þessir skilmálar gilda um öll viðskipti Tölvutek ehf. (hér eftir „**Tölvutek**“ eða „**félagið**“) við viðskiptavininn þess. Skilmálarnir, ásamt eftir atvikum sérskilmálum, sérsamningi og eftir atvikum samningsviðaukum fyrir hvern viðskiptavininn, fela að jafnaði í sér heildarsamning aðila um viðskipti þeirra. Ósk um að stofna til viðskipta við Tölvutek geta viðskiptavinir beint til félagsins munnlega eða skriflega (þ.á m. í síma eða með tölvupósti), eftir því um hvaða vöru eða þjónustu er að ræða. Tölvutek áskilur sér rétt til að breyta skilmálum þessum og munu breytingarnar verða tilkynntar með a.m.k. 30 daga fyrirvara á heimasíðu félagsins. Skilmálar þessir taka gildi þann 2. júlí 2020 og eiga við um viðskipti félagsins við viðskiptavininn sína hverju sinni.

### 1. Skilgreiningar

<b>Ábyrgðarþjónusta</b>	Sú lágmarksþjónusta, sem veitt er í því skyni að standa undir ábyrgð án skuldbindinga um viðbragðstíma, tiltæka varahluti eða þjónustu við hugbúnað.
<b>Búnaðareining</b>	Hluti af búnaði, sem er byggður sem sérstök viðbót þannig að hún falli inn í tilgreindan búnað og geti starfað með honum.
<b>Búnaður</b>	Hvers kyns vélbúnaður, hugbúnaður og aðrar vörur, sem Tölvutek selur.
<b>Framleiðslugalli</b>	Galli í vélbúnaði, sem stafar af misfelli í framleiðslu þannig að vélbúnaðurinn vinnur ekki eins og lýsingarkröfur hans segja til um.
<b>Hugbúnaðarleyfi</b>	Leyfi til að nota hugbúnað á grundvelli skilmála leyfisveitanda.
<b>Hugbúnaður</b>	Samheiti yfir hvers konar forrit, snjallforrit og reglur ásamt skjalbúnaði upplýsingavinnslukerfis eða hluti þessa búnaðar.
<b>Leyfisforrit</b>	Hugbúnaður, sem dreift er á grundvelli leyfisskilmála framleiðanda eða þriðja aðila.
<b>Notenda-uppsetning</b>	Uppsetning á búnaði, sem viðskiptavininn er ætlað að gera.
<b>Rekstrarvara</b>	Vara til reksturs vélbúnaðar án þess að vera hluti af honum, svo sem rafhlöður, prenthylki o.s.frv.
<b>Uppsetning</b>	Vélbúnaður og/eða hugbúnaður, sem komið er fyrir hjá notanda þannig að hvort tveggja sé tilbúið til notkunar.
<b>Vélbúnaður</b>	Samheiti yfir hvers kyns tæki sem notuð eru til gagnavinnslu og skyldra nota.
<b>Þjónustutímabil</b>	Það tímabil, sem búnaður er í ábyrgð eða samið er um að hann sé þjónustaður.

## 2. Viðskipti við Tölvutek

### 2.1 Gildissvið

Þessir skilmálar gilda um öll viðskipti og samninga Tölvutek við viðskiptavinum félagsins, þ.m.t. þegar viðskiptavinir samþykkja tilboð (þ.m.t. í tölvupóstsamskiptum). Þegar um er að ræða kaup neytenda á búnaði gilda lög nr. 48/2003 um neytendakaup um kaupin feli lögin í sér hagstæðari kjör en skilmálar þessir. Með sama hætti gilda lög nr. 42/2000 um þjónustukaup um kaup neytenda á þjónustu feli lögin í sér hagstæðari kjör en skilmálar þessir. Um kaup á lausafé frá Tölvutek gilda lög nr. 50/2000 um lausafjárkaup þar sem ákvæðum þessara skilmála, sérskilmála, samninga eða viðskiptavenju milli aðila sleppir. Um viðskipti í netverslun Tölvutek og aðra fjarsölusamninga og um rétt neytenda til að falla frá samningi gilda lög um neytendasamninga nr. 16/2016, sjá nánar kafla 5.1.4.

Frávik frá þessum skilmálum telst ekki samþykkt af hálfu félagsins fyrr en undirritað samþykki þess liggur fyrir.

### 2.2 Samningar og viðaukar

Sérstakir samningar og/eða viðaukar kunna að vera gerðir um almenn og/eða einstök viðskipti við Tölvutek og skulu slíkir samningar ganga framur þessum skilmálum, sé misræmi.

### 2.3 Uppsögn samninga

Sé ekki kveðið á um uppsagnarfrest í samningi á milli Tölvutek og viðskiptavinar skal uppsagnarfrestur vera 3 mánuðir og skal uppsögn taka gildi um mánaðarmót. Tölvutek getur hvenær sem er, fyrirvara- og bóttalaust, sagt upp samningi við viðskiptavin vegna brots hans á samningsskyldum sínum nema annað leiði ótvírætt af skilmálum þessum, sérskilmálum, samningum eða lögum. Eigi Tölvutek viðskipti við viðskiptavin á grundvelli fleiri samninga en eins leiða brot hans á einum samningi til þess að Tölvutek getur sagt upp öllum samningum sínum við viðkomandi viðskiptavin.

## 3. Afhending og endursala

### 3.1 Afhending á búnaði og þjónustu

Tölvutek leitast við að afhenda búnað og veita þjónustu á umbeðnum eða umsömdum tímum og upplýsa viðskiptavinum eftir föngum um stöðu mála hverju sinni. Sé um afgreiðslufrest að ræða er hann tilgreindur í samningi. Er hann áætlaður og ekki bindandi fyrir Tölvutek, nema annað sé tekið fram með skýrum hætti.

### 3.2 Endursala

Búnaður, sem Tölvutek selur, skal einungis keyptur til eigin nota kaupanda án ásetnings um endursölu, og ábyrgist viðskiptavinur að svo sé. Um endursölu gilda sérstakir samningar, sbr. kafla 4 (umboðsviðskipti og samstarfsaðilar).

## 4. Umboðsviðskipti og samstarfsaðilar

### 4.1 Umboðsviðskipti

Eftir atvikum þá selur Tölvutek búnað í umboði þriðja aðila. Slíkir þriðju aðilar geta þá borið beina ábyrgð gagnvart viðskiptavinum en hafa eftir atvikum falið Tölvutek að annast um nauðsynlega þjónustu á ábyrgðartíma búnaðar. Tölvutek leitast við að tryggja að viðskiptavinir sem kaupa slíkan búnað, fái þjónustu frá Tölvutek sem jafnast á við þjónustu Tölvutek í tengslum við búnað, sem Tölvutek selur í eigin nafni.

## 4.2 Samstarfsaðilar

Tölvutek gerir samninga við samstarfsaðila um sölu og þjónustu á tilgreindum búnaði og tilheyrandi þjónustu. Tölvutek ber ekki ábyrgð á viðskiptum samstarfsaðila við viðskiptavinum þeirra.

## 5. **Sala á búnaði og þjónustu**

### 5.1 Sala á búnaði

Um kaup á búnaði, þ.m.t. innihald, kröfur og samsetningu búnaðar, fer eftir samningum aðila eða pöntunum viðskiptavina, sem Tölvutek hefur samþykkt með skriflegum hætti.

#### 5.1.1 *Eignaréttur*

Tölvutek heldur eignarétti að hinum selda búnaði þar til andvirði hans er að fullu greitt. Greiðsla með greiðslukorti eða öðrum áþekktum greiðslumiðli afnemur ekki eignaréttinn fyrr en full skil hafa verið gerð. Sala, framsal, veðsetning eða ráðstöfun búnaðar, sem ekki er að fullu greiddur, er óheimil án undangengins samþykkis Tölvutek.

#### 5.1.2 *Áhættuskipti*

Áhætta vegna vélbúnaðar flyst til viðskiptavinar við afhendingu eða á uppsetningardeg, ef samið hefur verið við Tölvutek um uppsetningu vélbúnaðar. Ef vélbúnað er ekki vitjað eða honum veitt viðtaka á réttum tíma og það má rekja til viðskiptavinar eða atvika sem hann varða flyst áhættan yfir á viðskiptavin þegar hlutur er honum til ráðstöfunar og vanefnd verður af hans hálfu við það að veita hlutnum ekki viðtöku.

#### 5.1.3 *Vöruskil*

Skilafrestur á búnaði eru 30 dagar frá dagsetningu kvittunar fyrir kaupum. Tölvutek útbýr kvittun samhliða afhendingu í öllum tilfellum, sé varan send með flutningsaðila þá gildir dagsetning á móttökukvittun viðskiptavinar frá flutningsaðila, Sé vöru skilað innan 14 daga frá þeirri dagsetningu býðst viðskiptavinum full endurgreiðsla sem jafngildir upphaflegu kaupverði. Sé vöru skilað síðar, en í öllu falli innan sex mánaða, býðst viðskiptavinum hins vegar að fá inneignarnótu sem gildir í eitt ár frá útgáfudegi. Skil á búnaði eru háð eftirfarandi skilyrðum:

- framvísað sé kvittun fyrir kaupum á viðkomandi búnaði eða búnaður sé merktur með skilamiða,
- plastumbúðir (herpt, soðin, límd) og innsigli frá framleiðanda eða Tölvutek séu ekki rofin,
- búnaður teljist í söluhæfu ástandi,
- allir aukahlutir sem fylgja eiga búnaðinum séu til staðar, þ.m.t. allar snúrur og leiðbeiningar,
- ekki hafi verið settur upp hugbúnaður á búnaðinn,
- búnaður sé ekki útsöluvara
- búnaður sé ekki sérpantaður eða sérsniðinn að þörfum viðskiptavinar.

Tölvutek áskilur sér rétt til að hafna skilum á búnaði eða neita viðskiptavinum um fulla endurgreiðslu sé eitthvert framangreint skilyrði ekki uppfyllt. Starfsmenn Tölvutek geta ákveðið að taka á móti búnaði þó ofangreind skilyrði séu ekki uppfyllt og fær viðskiptavinur þá endurgreitt að hámarki 70% af kaupverði. Athuga skal að endurgreiðsla vegna skila á búnaði nær aðeins til kaupverðs búnaðar en annar kostnaður sem fellur til, m.a. vegna flutnings á búnaði, er á ábyrgð viðskiptavinar. Viðskiptavinur ber áhættu á búnaði þar til Tölvutek hefur mótttekið hann.

Aðeins er tekið við eftirfarandi vörum í óopnuðum eða innsigliðum umbúðum:

- Farsímar
- Rekstrarvörur, blekhyllki, rafhlöður, pappír, ljósaperur o.s.frv.
- Minniskort, USB lyklar
- Flakkarar
- Harðir diskar
- Vörur sem eru keyptar forsniðnar, t.d. ákveðin lengd af snúrum
- Hugbúnaður
- Aðrar vörur sem hægt er að afrita eða fullnýta á 30 dögum

Tekið er á móti vöruskilum í verslunum Tölvutek í Mörkinni 3, 108 Reykjavík og Undirhlíð 2, 603 Akureyri

Undantekningartilvik eru þegar búið er að rjúfa plastumbúðir eða innsigli frá framleiðanda / Tölvutek á vörum sem þurfa að vera yfirfarin af sérfræðingi. Það á við um eftirfarandi vörur:

- Tölvur
- Sjónvörp
- Ljósritunarvélar
- Fjölnotataeki
- Myndavélar, videovélar og upptökubúnaður
- Netbúnaður
- Hljóðbúnaður
- Serverar
- Synology box
- Vörur frá UniFi, t.d. routerer og aðrar vörur sem hægt er að tengja við WiFi
- Verslunarkerfi

#### 5.1.4 Viðskipti í netverslun Tölvutek og önnur fjarsöluviðskipti

Um viðskipti í netverslun Tölvutek og aðra fjarsölusamninga og um rétt neytenda til að falla frá samningi gilda lög um neytendasamninga nr. 16/2016. Með samþykki skilmála þessara staðfestir neytandi að hann er upplýstur um rétt sinn til þess að falla frá samningi (sé sá réttur til staðar samkvæmt lögnum, sbr. 18. gr. laganna sem tilgreinir undantekningar frá rétti til að falla frá samningi), þ.e. sá frestur rennur út fjórtán dögum eftir að gengið var frá samningi um kaup á þjónustu eða neytandi tók vöru í sína vörslu, eða (a) þegar neytandi pantar margar vörur í einni pöntun en þær eru afhentar hver um sig, fjórtán dögum eftir þann dag þegar neytandi hefur tekið vöruna í sína vörslu í reynd, (b) þegar vörur eru afhentar í mörgum einingum eða stykkjum, fjórtán dögum eftir þann dag þegar neytandi hefur tekið síðustu eininguna eða stykkið í sína vörslu eða (c) ef um er að ræða samninga um reglulega afhendingu á vörum á tilteknu tímabili, fjórtán dögum eftir þann dag þegar neytandi hefur tekið fyrstu vöruna í sína vörslu. Enn fremur staðfestir viðskiptavinur að honum sé kunnugt um að neytanda (a) ber að tilkynna Tölvutek um ákvörðun sína um að falla frá samningi áður en fresturinn til að falla frá honum rennur út og (b) neytandi telst hafa tilkynnt seljanda um ákvörðun sína ef tilkynning er send áður en fresturinn rennur út. Þá staðfestir neytandi að honum er kunnugt um að hann getur tilkynnt Tölvutek um ákvörðun sína um að falla frá samningi með því að nota samræmt staðlað uppsagnareyðublað sem aðgengilegt er á vefsíðunni [www.tolvutek.is/voruskil](http://www.tolvutek.is/voruskil) eða með annarri ótvíræðri yfirlýsingu.

Þegar viðskiptavinur verslar í vefverslun Tölvutek getur hann valið að sækja pöntun sína í eitt af snjallboxum Tölvutek. Þegar viðskiptavinurinn gengur frá kaupunum í vefversluninni fær hann útgefinn QR kóða sem hann notar til sækja vöru sína í snjallboxið. Eftir að QR kóðinn er útgefinn til viðskiptavinarins er hann ábyrgur fyrir allri notkun kóðans og skal viðskiptavinurinn gæta þess að óviðkomandi aðili komist ekki yfir hann.

## 5.2 Sala á þjónustu

### 5.2.1 *Umfang þjónustu*

Tölvutek veitir fagþjónustu á sviði upplýsingatækni við ráðgjöf, kerfishönnun, forritagerð, uppsetningarvinnu á búnaði, viðhald búnaðar og annað sem tilgreint er í samningi. Þjónusta Tölvutek kann að vera í stöðluðu formi eða aðlöguð að aðstæðum hverju sinni. Í aðalatriðum er um eftirfarandi samningstegundir að ræða:

**Verksamningur** sem gildir um ákveðið verkefni, sem skilgreint er í samningi, og gildir á meðan á vinnslu þess stendur. Verksamningur er óuppsegjanlegur á samningstímabili nema ákvæði um riftun eigi við. Viðskiptavinur skal greiða fyrir alla þjónustu, allan búnað og fylgihluti, sem látið er í té fram til loka samningsins. Ennfremur skal hann greiða hliðstæð útgjöld, sem stofnað hefur verið til og óafgreidd eru á lokadegi samnings.

**Þjónustusamningur** sem getur verið tímabundinn eða ótímabundinn. Tímabundin þjónusta er veitt í skilgreindan tíma og framlengist sjálfkrafa að þeim tíma loknum nema annar hvor samningsaðila segi henni upp samkvæmt ákvæðum samnings.

Tölvutek veitir ábyrgðarþjónustu og eftir atvikum aukna ábyrgðarþjónustu í samræmi við söluskilmála búnaðar. Aukaverk eru háð sérstöku samkomulagi og eru reikningsfærð sérstaklega.

### 5.3 Hugbúnaður frá öðrum - hugbúnaðarleyfi

Hugbúnaður og hugbúnaðarleyfi frá öðrum en Tölvutek er selt á forsendum framleiðandans eða eiganda réttindanna. Yfirleitt er um að ræða sölu á einkaleyfisbundnum, óframseljanlegum réttindum til notkunar þannig að eignarréttur til hugbúnaðarins er ekki seldur, heldur aðeins réttindin til að nota hann, háð þeim takmörkunum sem framleiðandi eða eigandi hugbúnaðarins setur. Hugbúnað og hugbúnaðarleyfi má ekki selja, leigja, framselja eða afhenda öðrum.

### 5.4 Endurgjald

Gjöld fyrir vöru og þjónustu Tölvutek eru listaverð í verðskrá félagsins, í netverslun Tölvutek [www.tolvutek.is](http://www.tolvutek.is), sérverð eða önnur tilgreind verð í samningi. Öll verð eru tilgreind með virðisaukaskatti, nema annað sé tekið fram o.e. stillt af innskráðum notanda. Greiða skal fyrir öll aukaverk sem Tölvutek vinnur í þágu viðskiptavinar að hans ósk samkvæmt verðskrá. Lágmarksgjald á dagvinnutíma er 2 klst. og 4 klst. utan dagvinnutíma samkvæmt verðskrá. Dagvinnutími er skilgreindur sem 8-17 virka daga. Ef ekki hefur verið samið sérstaklega um 24/7 þjónustu við Tölvutek, þá er hægt að óska eftir sérstakri neyðarþjónustu og greitt er fyrir slíka þjónustu samkvæmt verðskrá.

Staðgreiða skal fyrir vörur og þjónustu, nema um annað hafi verið samið sérstaklega. Hafi verið samið um annað, er Tölvutek heimilt að senda reikning til viðskiptamanns. Gjaldldagi reikninga Tölvutek er 14 dögum eftir útgáfu þeirra og eindagi er 6 dögum eftir gjalddaga. Athugasemdir skulu gerðar við reikninga án tafar og eigi síðar en á eindaga þeirra. Teljast reikningar ella samþykktir af hálfu viðskiptavinar. Reikningar skulu greiddir á gjalddaga og eigi síðar en á eindaga. Falli reikningur eða aðrar samningsskuldbindingar í eindaga ber viðskiptavini að greiða dráttarvexti í samræmi við III. kafla vaxtalaga nr. 38/2001.

### 5.5 Breytingar á verðskrá

Tölvutek áskilur sér rétt til að breyta verðskrá sínum eftir þörfum hverju sinni. Tölvutek áskilur sér rétt til þess að breyta verði vegna notendaleyfa og búnaðar, sem Tölvutek greiðir fyrir í erlendri mynt, í samræmi við gengisþróun krónunnar gagnvart öðrum gjaldmiðlum. Skulu slíkar verðbreytingar tilkynntar viðskiptavini með 30 daga fyrirvara.

Við óvenjulegar aðstæður svo sem við gengislækkun á skömmum tíma, er Tölvutek heimilt að tilkynna viðskipavini um verðbreytingar með 3 daga fyrirvara.

#### 5.6 Ferðakostnaður og flutningsskilmálar

Viðskiptavinur skal greiða fyrir allan ferða- og flutningskostnað, þ.m.t. kostnað vegna eftirfarandi, samkvæmt verðskrá.

- Flutning á búnaði frá húsakynnum Tölvutek á umbeðinn stað.
- Flutning á búnaði vegna viðgerða.
- Ferðakostnað og ferðatíma vegna þjónustu á stöðum, þar sem Tölvutek hefur ekki að staðaldri starfsfólk, sem þjálfað er til að veita þjónustu við hlutaðeigandi búnað.
- Vinnutíma og ferðakostnað vegna aðgerða, sem falla utan umsamins þjónustutíma.
- Vinnutíma á ferðum og ferðalögum, ferðakostnað og flutningsgjöld, sem falla utan við umsamda þjónustu við búnað.
- Ferðakostnað og ferðatíma vegna búnaðar, sem fellur undir viðgerðar- og útskiptiþjónustu.
- Ferða- og flutningskostnað vegna ábyrgðarþjónustu búnaðar, sem ætlaður er til þjónustu á verkstæði Tölvutek.

### 6. Skyldur og réttindi aðila

Viðskiptavini ber að koma upp viðeigandi uppsetningarumhverfi fyrir hverja vél í samræmi við uppsetningarleiðbeiningar framleiðenda eða Tölvutek og veita Tölvutek nauðsynlegan aðgang að vélbúnaði.

Viðskiptavini ber að veita Tölvutek nægar upplýsingar svo sannreyna megi vinnsluhæfni búnaðar í viðeigandi uppsetningarumhverfi.

Áður en viðskipavinur leitar eftir ábyrgðarþjónustu hjá Tölvutek ber honum að framkvæma villuleitaraðgerðir, sem framleiðandi eða Tölvutek hafa mælt fyrir um, gera nauðsynlegar ráðstafanir til verndar hugbúnaði, gögnum í stafrænu formi og verðmætum, sem um er að ræða í vélbúnaði og fjarlægja (ef um útskiptingu er að ræða) alla flytjanlega geymslumiðla og annan búnað, sem heyrir ekki vélbúnaðinum til. Viðskiptavini er óheimilt að breyta hugbúnaðarkóða sem honum er látinn í hendur af Tölvutek eða stuðla að nokkrum breytingum á honum.

Viðskiptamenn skulu:

- veita Tölvutek greiðan aðgang að búnaði eftir afhendingu í þeim tilgangi að uppfylla skyldur sínar samkvæmt samningum aðila,
- ekki lána búnað, ekki samnýta eða gefa þriðja aðila aðgang að búnaði án skriflegs samþykkis Tölvutek,
- aðeins nota búnað frá Tölvutek í eigin þágu og afla hans ekki í því augnamiði að selja hann, leigja eða lána án áður gerðs samþykkis, og
- heimila Tölvutek að setja í búnað tæknibreytingar, sem Tölvutek telur nauðsynlegan, t.d. af öryggisástæðum (fjarlægðar búnaðareiningar verða eign Tölvutek, starfshæfi búnaðar eftir breytingar skal ekki skerðast).

Til viðbótar öðrum réttindum Tölvutek er félaginu heimilt án undanfarandi tilkynningar til viðskiptavinar að:

- fjarlægja efni, sem brýtur gegn lögum og reglum, af vélbúnaði,
- synja viðskiptavini um þjónustu og frekari kaup á búnaði, hafi reikningur ekki verið greiddur innan 30 daga frá eindaga,
- synja viðskiptavini um aðgang að gögnum, sem vistuð eru á búnaði Tölvutek, hafi reikningur ekki verið greiddur innan 60 daga frá eindaga,

- eyða gögnum viðskiptavinar, sem vistuð eru á búnaði Tölvutek, hafi reikningur ekki verið greiddur innan 150 daga frá eindaga.

## 7. Ábyrgð og ábyrgðartakmarkanir

### 7.1 Ábyrgð á vélbúnaði

Reikningur fyrir nýjan vélbúnað gildir sem ábyrgðarskírteini og hefst ábyrgðartími, þegar vélbúnaðurinn er afhentur eða við dagsetningu reiknings hvort sem fyrir er. Notaður vélbúnaður, sem seldur er sem slíkur, nýtur ekki ábyrgðar nema um það sé samið sérstaklega. Ábyrgð Tölvutek einskorðast við búnað sem hefur ekki verið merktur „end of life“ (EOL) hjá framleiðanda, þar sem að sú merking þýðir að allri aðstoð, uppfærslu og öryggisviðhaldi hafi verið hætt hjá framleiðanda.

Allur nýr vélbúnaður, sem Tölvutek afhendir, nýtur ábyrgðar á skilgreindu þjónustutímabili. Sé ábyrgðartími ekki skilgreindur, er hann 1 ár. Búnaður sem seldur hefur verið til neytenda skal vera í ábyrgð í 2 ár frá söluvegi.

Ábyrgð tekur til allra framleiðslugalla sem viðurkenndir eru af framleiðanda eða birgja, lagfæringa og viðgerða að meðtöldum varahlutum og vinnutíma tæknimanna. Ábyrgð gildir ekki ef rekja má bilun til annarra orsaka en framleiðslugalla, svo sem rangrar meðferðar, slits eða notkunar á rekstrarvöru. Ábyrgð á rafhlöðum (rekstrarvara), þ.m.t. rafhlaðna í fartölvum, er eitt ár.

Ábyrgð á vélbúnaði og réttur til að fá endurgreiddan viðgerðarkostnað fellur niður, ef:

- ábyrgðarinnsgigli hafa verið rofin af öðrum en viðurkenndum aðila (Tölvutek eða verkstæði viðurkennd af Tölvutek),
- leiðbeiningum framleiðanda búnaðar og/eða Tölvutek um hirðu, notkun, álag, íhluti eða viðhald er ekki fylgt,
- viðgerð eða tilraun til viðgerðar hefur verið gerð af öðrum en Tölvutek eða ef aðrir en Tölvutek hafa opnað eða átt við vélbúnað, breytt honum eða bætt við hann,
- bilun má rekja til slæmrar eða rangrar meðferðar,
- óviðkomandi aðili hefur opnað eða átt við búnað, breytt honum eða bætt við hann á einhvern hátt,
- bilun má rekja til þess að vélbúnaður hafi verið tengdur við ranga rafspennu, breytinga á veituspennu eða rafmagnstruflana og annarra utanaðkomandi áfalla sem búnaðurinn verður fyrir,
- bilun stafar af rangri tengingu við rafkerfi eða netkerfi, eða
- bilun má rekja til óhæfs umhverfis, svo sem vegna ryks, hitastigs eða rakastigs.

Tölvutek ber ekki ábyrgð á gögnum og varðveislu þeirra, sem vistuð kunna að vera á búnaði.

Starfi vélbúnaður ekki í samræmi við lýsingarkröfur á ábyrgðartíma og Tölvutek hefur ekki getað lagfært galla eða skipt út búnaðinum fyrir annan vélbúnað með hliðstæðri vinnslugetu innan sanngjarns tíma, á viðskiptavinur rétt á að skila búnaðinum til Tölvutek og fá söluverðið endurgreitt.

### 7.2 Ábyrgð á þjónustu og hugbúnaðarleyfum

Reikningur fyrir þjónustu gildir sem ábyrgðarskírteini og hefst ábyrgðartími, þegar þjónustan er innt af hendi eða við dagsetningu reiknings, hvort sem fyrir er.

Telji viðskiptavinur, að þjónusta, sem Tölvutek veitir, sé haldin galla skal hann tilkynna Tölvutek um það um leið og hann verður gallans áskynja, án ástæðulauss dráttar.

Hafi aðrir aðilar en Tölvutek gert breytingar á vélbúnaði eða hann verið starfræktur með yfirálagi, getur Tölvutek synjað um þjónustu.

Áður en viðskiptavinur biður um ábyrgðarþjónustu skal hann framkvæma bilanagreiningu og villuleitandi aðgerðir, sem framleiðandi búnaðar og /eða Tölvutek hafa mælt fyrir um.

Tölvutek innir ábyrgðarþjónustu af hendi á verkstæði sínu á auglýstum opnunartíma nema um sé að ræða stærri búnað eða umfangsmiklar samsetningar, sem ekki verða með auðveldum hætti færðar úr stað.

Ábyrgð og þjónusta við hugbúnað, sem er þróaður af Tölvutek, er háð því að notkun hugbúnaðar og þjónustu hafi verið í samræmi við kerfisskrárlýsingar Tölvutek, handbækur og aðrar leiðbeiningar um notkun. Tölvutek ábyrgist ekki, að hugbúnaður vinni villulaust, án reksturstruflana eða að allar villur hafi verið lagfærðar. Tölvutek ber framleiðandaábyrgð á hugbúnaði, sem félagið hefur sjálft þróað.

### 7.3 Ábyrgðartakmarkanir

Ábyrgð Tölvutek á búnaði og þjónustu gildir aðeins á Íslandi. Öll þjónusta er veitt án skuldbindinga um viðbragðstíma eða tiltæka varahluti hverju sinni. Tölvutek ábyrgist ekki að búnaður eða þjónusta sé gallalaus, virki án reksturstruflana, að hugbúnaður starfi rétt eða að allar hugbúnaðarvillur sem og aðrar villur séu lagfærðar.

Tölvutek ber ekki ábyrgð, hvort sem það er ábyrgð á tjóni, viðgerðarþjónustu eða öðru, vegna atvika eða orsaka sem rekja má til:

- breytinga á veituspennu, rafmagnstruflana eða annarra utanaðkomandi áhrifa,
- sambandsleysis, rofs á fjarskiptum, þjónustu eða annarra truflana sem kunna að verða á rekstri fjarskiptanetsins hvort sem slíkt má rekja til línubilana, bilana í stöðvum eða annarra ástæðna, nema rekja megi tjónið til ásetnings eða stórkostlegs gáleysis af hálfu Tölvutek,
- athafna eða athafnaleysis viðskiptavinar eða þriðja aðila á vegum viðskiptavinar,
- notkunar samsetts búnaðar af einingum frá Tölvutek og einingum frá öðrum aðilum, sem Tölvutek hefur ekki afhent í heild sinni,
- virkni búnaðar, þ.m.t. hugbúnaðar, frá framleiðendum, og
- notkunar hugbúnaðar eða gagna í stafrænu formi, svo og ef slík gögn glatast eða tynast, af hvaða ástæðum sem er.

Réttur viðskiptavinar til skaðabóta úr hendi Tölvutek skal takmarkast við beint tjón og bótaábyrgð Tölvutek nær því ekki til óbeins eða afleidds tjóns, þ.m.t. rekstrartaps, missi hagnaðar, töpuðum gögnum og/eða vanefndar viðskiptavinar á samningi við þriðja aðila.

Skapist bótaskylda á hendur Tölvutek skal bótaábyrgð Tölvutek takmarkast eins og hér er lýst:

- Vegna kaupa á lausafé: Jafnvirði kr. 2.400.000 eða reikningsfærðs kaupverðs þess búnaðar, sem orsakaði tjónið, hvort sem lægra er.
- Vegna þjónustu: Jafnvirði kr. 1.200.000 eða þriggja mánaða gjald fyrir þjónustu við þann búnað, sem orsakaði tjónið, hvort sem lægra er.

Hámarksbótaábyrgð Tölvutek er takmörkuð við þá upphæð sem hefur verið greidd af viðskiptavini til Tölvutek á síðustu 6 mánuðum fyrir stofnun bótaskyldu, þó aldrei hærrí fjárhæð en kr. 15.000.000.



## 8. Önnur ákvæði

### 8.1 Hugverkaréttur – uppgötvanir og upppfningar

Skilmálar þessir skulu ekki hafa áhrif á hugverkarétt að hugbúnaði, leyfisforritum eða öðrum búnaði sem Tölvutek selur viðskiptavin í endursölu, sbr. ákvæði 5.3 í skilmálum þessum, og um rétt viðskiptavinar til notkunar á slíkum réttindum gilda skilmálar viðeigandi réttthafa.

Í þeim tilvikum er þjónusta Tölvutek við viðskiptavin felur í sér aðgang að efni, þ.á m. hugbúnaði, leyfisforritum, búnaði, gagnagrunnum, handbókum o.s.frv., sem Tölvutek hefur þróað eða er réttthafi að, skal allur hugverkaréttur tilheyra Tölvutek. Þar undir fellur m.a. hvers konar höfundaréttur, vörumerkjaréttur, hönnunarréttur, viðskipta- og atvinnuleyndarmál, sérþekking (e. know-how) sem og einkaleyfi. Á það jafnframt við um efni sem Tölvutek hefur unnið á grundvelli samnings aðila nema um annað sé sérstaklega samið. Ekkert framsal á hugverkaréttindum á sér því stað milli aðila. Á grundvelli samnings aðila skal viðskiptavinur hins vegar fá óframseljanlegt leyfi til að nota viðkomandi efni eftir því sem við á.

Komi til þess að aðilar þróa eða útbúa hugverkaverndað efni í samvinnu skulu báðir aðilar eignast rétt til þess efnis og hafa aðilar hvor fyrir sig heimild til að ráðstafa því, að því marki sem slík ráðstöfun brýtur ekki gegn öðrum réttindum gagnaðila.

Allur hugverkaréttur að efni sem viðskiptavinur hefur unnið, hannað og þróað án aðkomu Tölvutek skal tilheyra viðskiptavin og ekkert framsal á slíku efni á sér stað nema um annað sé samið. Veiti viðskiptavinur Tölvutek aðgang að slíku efni í tengslum við þjónustuna veitir viðskiptavinur Tölvutek þar með óframseljanlegt leyfi til að nota efnið á samningstíma og skal viðskiptavinur halda Tölvutek skaðlausu af hvers konar kröfum þriðja aðila er byggja á því að notkun Tölvutek á efninu brjóti gegn betri rétti viðkomandi.

Skapist óvissa um hugverkaréttindi Tölvutek sem félagið hefur veitt viðskiptavin leyfi til að nota á grundvelli samnings aðila, s.s. vegna kröfu þriðja aðila sem telur efni Tölvutek brjóta gegn betri rétti viðkomandi, skal Tölvutek ákveða hvort félagið breyti efninu, útvegi viðskiptavin sambærilegt efni eða hvort Tölvutek semji við þriðja aðila um notkun á efninu á meðal ágreiningur stendur yfir.

### 8.2 Notkun vörumerkja

Tölvutek er ekki heimilt að vísa til viðskiptavinar á vefsíðu sinni eða birta vörumerki hans þar, sem og í öðru kynningarefni á vegum Tölvutek, nema með samþykki viðskiptavinar. Viðskiptavinur skal jafnframt leita samþykkis Tölvutek fyrir slíkri notkun á nafni og vörumerkjum í eigu Tölvutek.

### 8.3 Upplýsingaöryggi og vinnsla persónuupplýsinga

Tölvutek leggur áherslu á upplýsingaöryggi og að öll vinnsla persónuupplýsinga sé í samræmi við gildandi persónuverndarlög. Stjórnunarkerfi upplýsingaöryggis hjá Tölvutek er vottað samkvæmt ISO 27001:2013 staðlinum og nær sú vottun yfir alla starfsemi Tölvutek.

Tölvutek kemur fram sem ábyrgðaraðili, í skilningi persónuverndarlaga, hvað varðar vinnslu persónuupplýsinga einstaklinga sem eiga í viðskiptum við Tölvutek sem og tengiliða sem koma fram fyrir hönd fyrirtækja og annarra lögaðila í viðskiptum við Tölvutek. Um vinnslu Tölvutek á slíkum upplýsingum vísast til fræðslu (*“Meðferð persónuupplýsinga”*) sem finna má á vefsíðu Tölvutek.

Komi til þess að Tölvutek vinni persónuupplýsingar fyrir hönd viðskiptavinar, s.s. í tengslum við þá upplýsingatækniþjónustu sem Tölvutek veitir viðskiptavin, kemur viðskiptavinur fram sem ábyrgðaraðili slíkrar vinnslu í skilningi persónuverndarlaga og Tölvutek sem

vinnsluaðili. Undir slíkum kringumstæðum skulu aðilar gera með sér sérstakan vinnslusamning þar sem réttindi og skyldur aðila skulu tilgreind.

#### 8.4 Framsäl

Tölvutek er heimilt að framselja, að hluta eða öllu leyti, réttindi sín og skyldur, samkvæmt skilmálum þessum, auk annarra samninga Tölvutek við viðkomandi viðskiptamann, til félags í sinni eigu með tilkynningu til viðskiptavinar en viðskiptamönnum er óheimilt að framselja réttindi sín og skyldur án samþykkis Tölvutek. Þá er Tölvutek heimilt að útvista verkefnum í tengslum við skilmála þessa, að hluta eða öllu leyti, til þriðja aðila.

#### 8.5 Tímafrestur um tilkynningu á galla

Viðskiptavinur Tölvutek glatar rétti sínum til þess að bera fyrir sig galla, ef hann tilkynnir ekki Tölvutek án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var og í hverju galli var fölginn.

Ef viðskiptavinur leggur ekki fram kvörtun innan árs frá þeim degi, er hann veitti búnaði eða þjónustu viðtöku, eða tveggja ára sé um neytendakaup eða þjónustukaup neytenda að ræða, getur hann ekki síðar borið gallann fyrir sig.

Í samningum við Tölvutek geta samningsaðilar ekki gert neina kröfu, af hvaða tegund eða tilefni hún kann að vera, eftir að meira en tvö ár eru liðin frá því að kröfuefnið varð til eða meira en tvö ár eru liðin frá síðustu greiðslu, ef um greiðslufall er að ræða.

#### 8.6 Óviðráðanleg atvik

Geti Tölvutek vegna óviðráðanlegra atvika ekki efnt skyldur sínar gagnvart samningsaðila er félagið laust undan öllum skuldbindingum sínum um þann tíma sem óviðráðanleg atvik (e. force majeure) standa yfir og samningsaðili á ekki rétt til að beita vanefndaúrræðum gagnvart Tölvutek, þ.m.t. kröfum um endurgreiðslu, afslátt, skaðabætur, uppsögn eða riftun. Með óviðráðanlegum atvikum er átt við atburð eða aðstæður sem ekki eru á valdi Tölvutek enda sé þannig háttað um þau að Tölvutek hafi ekki verið unnt að yfirvinna þau með eðlilegum ráðum. Án takmörkunar um almennt gildi þess, sem að framan greinir skulu atburðir og atvik m.a. taka til styrjalda, uppreisna, skemmdarverka, óeirða, farsóttu, náttúruhamfara, aðgerða stjórnvalda svo sem á sviði gjaldeyris- og viðskiptamála, viðskiptabanna, hafnbanna, almennra samgönguhindrana, flutningsbanna, orkuskorti, hvers kyns netárása, óviðráðanlegum atvikum í samskiptum við undirverktaka og birgja og hvers kyns ámóta atvika sem valda röskun á efndum Tölvutek, þ.m.t. ef birgjar eða þjónustuaðilar Tölvutek geta ekki uppfyllt skuldbindingar sínar gagnvart Tölvutek á grundvelli óviðráðanlegra atvika sem leiða til þess að Tölvutek geti ekki efnt skuldbindingar sínar gagnvart samningsaðila. Komi til þess að óviðráðanleg atvik standi yfir í 30 daga samfelld eða lengur getur Tölvutek rift eða sagt upp samningi við samningsaðila fyrirvaralaust án þess að baka sér bótaskyldu.

#### 8.7 Samningslok

Við samningslok, af hvaða ástæðu sem, er skulu aðilar skila hvorum öðrum innan 10 daga hvers konar eignum, efni, gögnum eða trúnaðarupplýsingum, þar með talið hvers konar vél-, net- og hugbúnaði, sem látinn hefur verið í té og sannanlega er í eigu gagnaðila eða hann hefur umráð yfir. Við samningslok lokast aðgangur að netþjónum og öðrum tækjabúnaði Tölvutek án tafar sé sá búnaður hluti af samningi. Ber viðskiptavinur ábyrgð á að afrita öll gögn í sinni eigu, sem vistuð eru hjá Tölvutek, fyrir samningslok.

#### 8.8 Riftun

Báðir samningsaðilar geta rift samningi án fyrirvara, ef um er að ræða verulega vanefnd af hálfu hins aðilans í samræmi við almennar reglur. Enn fremur er Tölvutek heimilt að beita öllum vanefndaúrræðum, þ.m.t. riftun, ef:

- viðskiptavinur greiðir ekki reikning Tölvutek innan 30 daga eftir eindaga,

- viðskiptavinur uppfyllir ekki samningsbundna skyldu sína við Tölvutek innan 30 daga frá dagsetningu skriflegrar áskorunar frá Tölvutek um að efna skyldu sína,
- viðskiptavinur notar búnað með öðrum hætti en notkunarskilmálar eða aðrar útgefnar leiðbeiningar um meðferð hans kveða á um,
- viðskiptavinur notar búnað umfram það sem Tölvutek skilgreinir sem hámarksnotkun á tilgreindu tímabili,
- viðskiptavini er veitt heimild til greiðslustöðvunar, hann fær heimild til að leita nauðasamninga eða verður gjaldþrota, eða
- aðrir en starfsmenn Tölvutek hafa, án undanfarandi samþykkis Tölvutek, veitt hinum tiltekna búnaði þjónustu.

Á meðal þeirra vanefndaúrræða sem Tölvutek er heimilt að beita hafi viðskiptavinur vanefnt skyldur sínar gagnvart Tölvutek, þ.m.t. með framangreindum hætti, er Tölvutek heimilt að:

- rifta eða segja upp samningi að hluta eða í heild.
- taka hugbúnað í sína vörslu eða gera hann ónothæfan, og
- innheimta allar gjaldfallnar og ógjaldfallnar greiðslur samkvæmt viðkomandi samningi.

Verði samningi rift af hálfu Tölvutek ber viðskiptavini að greiða áfallin gjöld samkvæmt samningum auk alls kostnaðar Tölvutek. Enn fremur skal viðskiptavinur halda Tölvutek skaðlausum af öllum útgjöldum og tekjumissi, sem Tölvutek kann að verða fyrir vegna vanefnda viðskiptavinar á samningi.

#### 8.9 Lög og varnarþing

Samnings samband Tölvutek við viðskiptamenn sína fellur undir íslensk lög. Komi til ágreinings sem ekki tekst að leysa skal ágreiningsmál rekið fyrir Héraðsdómi Reykjavíkur - Austurstræti 19 101 Reykjavík. Ef einhver ákvæði skilmála þessara eða samnings aðila eru í andstöðu við ófrávíkjanleg lög og reglur sem um þá gilda eða ef slík ákvæði eru dæmd ógild af dómstóli sem hefur lögsögu yfir samningsaðilum, skulu slík samningsákvæði umorðuð á þann veg að sem minnst röskun verði á upphaflegum tilgangi samningsaðilanna innan ramma viðkomandi laga og dómsúrlausna, og skulu ákvæði skilmálanna og/eða samnings aðila að öðru leyti halda fullu gildi.