

Almennir skilmálar Tölvutek ehf. 1. mars 2023

1. Viðskipti við Tölvutek ehf.

1.1. Gildissvið skilmála þessara

Þessir skilmálar gilda um öll viðskipti og samninga Tölvutek ehf., Borgartúni 37, 105 Reykjavík, kt. 460700-3290, vsk. nr. 67769 (hér eftir „**Tölvutek**“ eða „**félagið**“) við viðskiptavininn félagsins. Viðskiptavinir félagsins geta annars vegar verið aðilar í atvinnurekstri og hins vegar neytendur.

Skilmálar þessir ásamt eftir atvikum sérskilmálum, þjónustusamningi og samningsviðaukum fyrir hvern viðskiptavin, fela að jafnaði í sér heildarsamning aðila um viðskipti þeirra. Stangist ákvæði skilmála þessara á við ákvæði sem finna má í sérskilmálum, þjónustusamningi eða samningsviðauka skulu ákvæði þeirra síðarnefndu ganga framfar þessum skilmálum.

Að öðru leyti telst frávik frá þessum skilmálum ekki samþykkt af hálfu félagsins nema undirritað samþykki þess liggja fyrir.

1.2. Samningur aðila

Samningur telst kominn á milli Tölvutek og viðskiptavinar þegar aðilar hafa skrifað undir þjónustusamning, viðskiptavinur samþykkt sérskilmála, samningsviðauka eða tilboð Tölvutek um þjónustu innan gildistíma slíks tilboðs, eða þegar viðskiptavinur byrjar að nýta þjónustu Tölvutek.

Sé ekki kveðið á um gildistíma samnings í samningi aðila skal hann gilda ótímabundið þar til honum er sagt upp, sbr. grein 1.3 í skilmálum þessum.

1.3. Uppsögn samnings

Sé ekki kveðið á um uppsagnarfrest í samningi á milli Tölvutek og viðskiptavinar skal uppsagnarfrestur vera þrjú mánuðir og skal uppsögn taka gildi um mánaðarmót.

Tölvutek getur hvenær sem er, fyrirvara- og bóttalaust, sagt upp samningi við viðskiptavininn vegna brots hans á samningsskyldum nema annað leiði ótvírætt af skilmálum þessum, sérskilmálum, samningum eða lögum. Eigi Tölvutek viðskipti við viðskiptavininn á grundvelli fleiri samninga en eins leiða brot hans á einum samningi til þess að Tölvutek getur sagt upp öllum samningum sínum við viðkomandi viðskiptavininn.

1.4. Samningslok

Við samningslok, af hvaða ástæðu sem er, skulu aðilar skila hvor öðrum innan 10 daga hvers konar eignum og efni, þar með talið hvers konar vél-, net- og hugbúnaði, sem látinn hefur verið í té og sannanlega er í eigu gagnaðila eða hann hefur ráðstöfunarrétt yfir.

Við samningslok lokast aðgangur að netþjónum og öðrum tækjabúnaði Tölvutek án tafar sé sá búnaður hluti af samningi. Viðskiptavinur ber ábyrgð á að afrita öll gögn í sinni eigu, sem vistuð eru hjá Tölvutek, fyrir samningslok.

Önnur vinna sem fellur til vegna útleiðingar viðskiptavinar við lok samnings er gjaldfærð á viðskiptavininn samkvæmt verðskrá félagsins.

1.5. Löggjöf

Um kaup neytenda á búnaði gilda lög nr. 48/2003 um neytendakaup, en um kaup neytenda á þjónustu gilda lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Um viðskipti í netverslun og aðra fjarsölusamninga og um rétt neytenda til að falla frá samningi gilda lög um neytendasamninga nr. 16/2016, sjá nánar kafla 7 í skilmálum þessum.

Um kaup á búnaði eða öðru lausafé frá Tölvutek gilda lög nr. 50/2000 um lausafjárkaup þar sem ákvæðum þessara skilmála, sérskilmála, samninga eða viðskiptavenju milli aðila sleppir.

2. Skilgreiningar

Eftirfarandi hugtök skulu skilgreind með eftirfarandi hætti í skilmálum þessum:

Ábyrgðarþjónusta	Sú lágmarkspjónusta sem veitt er í því skyni að standa undir ábyrgð, án skuldbindinga um viðbragðstíma, tiltæka varahluti eða þjónustu við hugbúnað.
Búnaðareining	Hluti af búnaði, sem er byggður sem sérstök viðbót þannig að hún falli inn í tilgreindan búnað og geti starfað með honum.
Búnaður	Hvers kyns lausafé, þ.m.t. vélbúnaður, hugbúnaður og aðrar vörur sem Tölvutek selur.
Framleiðslugalli	Galli í vélbúnaði, sem stafar af misfelli í framleiðslu þannig að vélbúnaðurinn vinnur ekki eins og lýsingarkröfur hans segja til um.
Hugbúnaðarleyfi	Leyfi til að nota hugbúnað á grundvelli skilmála leyfisveitanda.
Hugbúnaður	Samheiti yfir hvers konar forrit, snjallforrit og reglur ásamt skjalbúnaði upplýsingavinnslukerfis eða hluti þessa búnaðar.
Netverslun	Netverslun Tölvutek á <i>verslun.Tölvutek.is</i> .
Neytandi	Einstaklingur sem kaupir búnað eða þjónustu utan atvinnurekstrar.
Rekstrarvara	Vara til reksturs vélbúnaðar án þess að vera hluti af honum, svo sem rafhlöður, prenthylki o.s.frv.
Uppsetning	Vélbúnaður og/eða hugbúnaður, sem komið er fyrir hjá notanda þannig að hvort tveggja sé tilbúið til notkunar.
Vélbúnaður	Samheiti yfir hvers kyns tæki sem notuð eru til gagnavinnslu og skyldra nota.

3. Sala á búnaði og öðrum vörum

Um kaup á búnaði og öðrum vörum (sameiginlega „**vörur**“) skal eftirfarandi eiga við:

3.1. Eignaréttur

Tölvutek heldur eignarétti að hinni seldu vöru þar til andvirði hennar er að fullu greitt. Greiðsla með greiðslukorti eða öðrum áþekktum greiðslumiðli flytur eignaréttinn ekki yfir til viðskiptavinar fyrr en full greiðsla hefur átt sér stað til Tölvutek. Sala, framsal, veðsetning eða ráðstöfun vöru, sem ekki er að fullu greidd, er óheimil án undangengins samþykkis Tölvutek.

3.2. Áhættuskipti

Áhætta vegna búnaðar flyst til viðskiptavinar við afhendingu eða á uppsetningardeggi, ef samið hefur verið við Tölvutek um uppsetningu búnaðar.

Búnaður telst afhentur um leið og viðskiptavinur hefur veitt honum viðtöku. Ef búnaðar eða vöru er ekki vitjað eða henni veitt viðtaka á réttum tíma og það má rekja til viðskiptavinar eða atvika sem hann varða flyst áhættan yfir á viðskiptavin þegar búnaðurinn eða varan er honum til ráðstöfunar.

3.3. Endursala

Vélbúnaður og aðrar vörur, sem Tölvutek selur, skulu einungis keyptar til eigin nota kaupanda án ásetnings um endursölu í atvinnuskyni, og ábyrgist viðskiptavinur að svo sé.

3.4. Umboðsviðskipti

Tölvutek selur eftir atvikum búnað í umboði þriðja aðila. Slíkir þriðju aðilar geta þá borið beina ábyrgð gagnvart viðskiptavininum 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.

3.5. Leiga á búnaði

Leigi viðskiptavinur búnað eða aðra vöru af Tölvutek skal viðskiptavinur ábyrgjast að slíkur búnaður eða vara glatist ekki eða skemmist. Skal viðskiptavinur tryggja búnað eða vöru nema um annað sé samið.

3.6. Búnaður sóttur í snjallbox

Þegar viðskiptavinur velur að sækja pöntun sína í eitt af snjallboxum Tölvutek fær hann QR kóða sem hann notar til að sækja vöruna í snjallboxið. Eftir að QR kóðinn er útgefinn til viðskiptavinarins ber viðskiptavinur ábyrgð á allri notkun kóðans og að óviðkomandi aðili komist ekki yfir kóðann.

4. **Sala og notkun á hugbúnaði**

Um sölu og nýtingu á hugbúnaði kunna að gilda sérstakir notendaskilmálar Tölvutek eða framleiðanda hugbúnaðarins. Að öðru leyti fer notkun hugbúnaðar eftir samningum aðila. Í sölu á hugbúnaði felst einungis réttur til notkunar á hugbúnaðinum en ekki framsal á eignarétti, nema um annað sé sérstaklega samið.

4.1. Notkun hugbúnaðar

Viðskiptavinur skuldbindur sig til að nota hugbúnað Tölvutek í samræmi við skilmála þessa og eftir atvikum samning aðila eða sérstaka skilmála og ábyrgist jafnframt að hann muni ekki með ásetningi eða gáleysi nota hugbúnað til að brjóta gegn lögum eða öðrum lögvörðum réttindum Tölvutek eða þriðja aðila.

Þá ábyrgist viðskiptavinur jafnframt að senda eða miðla ekki vísitandi gögnum eða forritum er innihalda tölvuvírusa er valdið geta röskun eða villum í hugbúnaði eða öðru er kann að hafa skaðleg áhrif á hugbúnaðinn og eðlilega virkni hans.

Viðskiptavini er með öllu óheimilt að framselja, afrita, fjölfalda, umbreyta, bakþýða eða hluta sundur hugbúnað, nema lög heimili annað.

Viðskiptavinur skuldbindur sig til að fylgja leiðbeiningum Tölvutek, og eftir atvikum þriðju aðila, um notkun á hugbúnaði og sjá til þess að tengdur vélbúnaður uppfylli gerðar kröfur, eftir því sem við á.

4.2. Hugbúnaður þriðja aðila

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

Í þeim tilfellum sem viðskiptavinur felur Tölvutek rekstur hugbúnaðarkerfa, skal viðskiptavinur senda Tölvutek allar tilkynningar sem berast frá framleiðanda er hann varðar eða sjá til þess að framleiðandi geri svo.

4.3. Ábyrgð viðskiptavinar á hugbúnaðarleyfum

Viðskiptavini er aðeins heimilt að nota þann fjölda hugbúnaðarleyfa, hvort sem um ræðir hugbúnað Tölvutek eða þriðja aðila, sbr. ákvæði 4.1. og 4.2, sem hann hefur keypt leyfi fyrir. Viðskiptavinur er ábyrgur fyrir því að óska eftir fjölgun leyfa, eftir því sem við á.

Viðskiptavinur ábyrgist jafnframt að hafa tilskilin leyfi til afnota af hugbúnaði sem er í notkun hverju sinni á netþjónum, tölvum eða öðrum kerfum sem Tölvutek hefur veitt viðskiptavini aðgang að.

Viðskiptavinur skal framvísa sönnun þess að nauðsynleg leyfi séu til staðar fari Tölvutek fram á það. Sýni viðskiptavinur ekki fram á að slík leyfi séu til staðar er Tölvutek heimilt að loka fyrir aðgang viðskiptavinar uns sýnt hefur verið fram á leyfin. Þá getur Tölvutek haldið áfram að veita aðgang að kerfum/búnaði með notkun hugbúnaðarleyfa frá Tölvutek sem viðskiptavini er skylt að greiða afnot af.

Komi til úttekta af hálfu þriðja aðila skal viðskiptavinur vinna með Tölvutek að því að sýna fram á réttmæta notkun hugbúnaðar á þeim kerfum sem viðskiptavinur hefur aðgang að.

5. Sala á þjónustu

Tölvutek veitir fagþjónustu á sviði upplýsingatækni við ráðgjöf, kerfishönnun, forritagerð, uppsetningarvinnu á búnaði, viðhald búnaðar og annað sem tilgreint er í samningi við viðskiptavin. Þjónustan kann að vera í stöðluðu formi eða aðlöguð að aðstæðum hverju sinni.

Í aðalatriðum er um eftirfarandi samningstegundir að ræða:

Verksamningur 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 eða aðilar hafi sérstaklega samið um annað. 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 er samningur sem gerður er á milli Tölvutek og viðskiptavinar um tiltekna þjónustu af hálfu Tölvutek. Slíkir samningar geta ýmist verið sérsniðnir að viðskiptavini eða staðlaðir fyrir ákveðna þjónustu.

Ábyrgðarþjónusta búnaðar og eftir atvikum aukin ábyrgðarþjónusta er veitt í samræmi við söluskilmála búnaðar.

6. Hýsingarþjónusta

Með hýsingarþjónustu er átt við hýsingu Tölvutek á vélbúnaði, rafrænum gögnum og/eða eftir atvikum rekstur á upplýsingatæknikerfum fyrir hönd viðskiptavinar, eftir því sem nánar er skilgreint í samningi aðila.

Viðskiptavinur ber ábyrgð á því að gögn og upplýsingar sem Tölvutek hýsir fyrir viðskiptavin brjóti ekki gegn ákvæðum þessara skilmála, lögum eða réttindum þriðju aðila. Komi til slíkra brota áskilur Tölvutek sér rétt til að grípa til aðgerða, s.s. fjarlægja eða hindra aðgang að gögnunum eða upplýsingunum.

Viðskiptavini er með öllu óheimilt að nota, hvetja til, auglýsa, hafa milligöngu um eða leiðbeina öðrum að nota hýsingarþjónustu Tölvutek í hvers kyns ólögætum eða skaðlegum tilgangi, eða tilgangi sem brýtur gegn almennu velsæmi. Þá er viðskiptavini óheimilt að trufla notkun annarra viðskiptavina, sem eftir atvikum nýta sér hýsingarþjónustu Tölvutek, s.s. gera eitthvað sem veldur óeðlilega miklu álagi á þjónustuna, eða nýta þjónustuna með þeim hætti að það hafi skaðleg áhrif á Tölvutek eða viðskiptahagsmunum þess.

7. Viðskipti neytenda í netverslun Tölvutek og önnur fjarsöluviðskipti

Um viðskipti neytenda í netverslun Tölvutek og aðra fjarsölusamninga gilda lög um neytendasamninga nr. 16/2016.

7.1. Réttur til að falla frá samningi

Neytandi hefur rétt til að falla frá kaupum sem fara fram í netverslun eða með öðrum fjarsölusamningi í allt að 14 daga frá því að neytandi fær vöruna í sína vörslu.

Ef neytandi pantar margar vörur í einni pöntun en þær eru afhentar hver um sig byrjar 14 daga fresturinn að líða frá því að neytandi fær síðustu vöruna í sína vörslu.

Ef samið er um að vörur séu afhentar í mörgum einingum eða stykkjum byrjar 14 daga fresturinn einnig að líða frá því að neytandi fær síðustu eininguna eða stykkið í sína vörslu.

Ef samið er um reglubundna afhendingu á vöru á tilteknu tímabili byrjar 14 daga fresturinn að líða þegar neytandi hefur tekið fyrstu vöruna í sína vörslu.

Framangreindur frestur byrjar einnig að líða ef einstaklingur sem neytandi hefur tilgreint, annar en flutningsaðili, tekur vöruna í sína vörslu.

Réttur neytanda til að falla frá samningi á ekki við um:

- vöru sem hefur verið sérsníðin að kröfum neytandans,
- vöru sem ekki er hægt að aðskilja frá öðrum vörum eftir afhendingu,
- tölvuhugbúnað sem neytandi hefur rofið innsiglið á eftir afhendingu, eða
- afhendingu á stafrænu efni sem er ekki afhent á áþreifanlegum miðli ef afhending hefur hafist með ótvíræðu fyrirfram samþykki neytandans og viðurkenningu á að hann muni þar með missa rétt sinn til að falla frá samningi.

Til þess að nýta réttinn til að falla frá samningi þarf neytandi að tilkynna Tölvutek ákvörðun sína um að falla frá samningnum með ótvíræðri yfirlýsingu. Nota má staðlað uppsagnareyðublað sem aðgengilegt er á vefsíðu Tölvutek, eða koma yfirlýsingu til skila með öðrum leiðum sem þar eru tilgreindar, þ.á m. með tölvupósti.

Til að fresturinn teljist virtur nægir neytanda að senda tilkynningu um að hann neyti réttar síns til að falla frá samningi áður en fresturinn rennur út.

7.2. Áhrif þess að falla frá samningi

Falli neytandi frá samningi mun Tölvutek endurgreiða neytanda allar greiðslur sem Tölvutek hefur fengið frá honum, þ.m.t. afhendingarkostnað (að undanskildum viðbótarkostnaði vegna þess að neytandi valdi annan afhendingarmáta en ódýrasta staðlaða afhendingarmáta sem Tölvutek býður upp á).

Endurgreiðsla fer fram án ástæðulausrar tafar og alla jafna ekki síðar en 14 dögum eftir að Tölvutek berst tilkynning um að neytandi falli frá samningi. Tölvutek endurgreiðir neytanda

með því að nota sama greiðslumiðil og var notaður í upphaflegu viðskiptunum, nema neytandi hafi samþykkt annað sérstaklega. Neytandi þarf ekki að bera neinn kostnað af þessari endurgreiðslu.

Neytandi skal endursenda vöruna eða afhenda vöruna til Tölvutek án ástæðulausrar tafar og eigi síðar en 14 dögum eftir daginn sem neytandi tilkynnir Tölvutek um ákvörðun sína um að falla frá samningi. Fresturinn telst virtur ef neytandi endursendir vöruna fyrir lok 14 daga tímabilsins.

Neytandi ber beinan kostnað af endursendingu vörunnar. Neytandi ber áhættu á vöru þar til Tölvutek hefur móttengið hana.

Neytandi er ábyrgur fyrir rýrnun á verðgildi vörunnar sem stafar af meðferð hennar annarri en þeirri sem nauðsynleg er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar.

8. Vöruskil

Skilafrestur á búnaði eru 30 dagar frá dagsetningu kvittunar fyrir kaupum. Fullt andvirði búnaðar fæst endurgreitt í formi inneignarnótu að uppfylltum eftirfarandi skilyrðum:

- framvísað sé kvittun fyrir kaupum á viðkomandi búnaði eða búnaður sé merktur með skilamiða,
- plastumbúðir (hert, soðin, límd) og innsigli frá framleiðanda eða Tölvutek séu ekki rofin,
- búnaður telst 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 vélbúnaði,
- búnaður sé ekki útsöluvara, og
- búnaður sé ekki sérpantaður eða sérsniðinn að þörfum viðskiptavinar.

Tölvutek áskilur sér rétt til að hafna skilum á búnaði eða neita viðskiptavini um fulla endurgreiðslu sé eitthvert framangreint skilyrði ekki uppfyllt. 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 móttengið hann.

9. Endurgjald og greiðsluskilmálar

9.1. Almennt

Gjöld fyrir búnað og þjónustu Tölvutek eru listaverð í gildandi verðskrá félagsins hverju sinni, í netverslun, sérverð eða önnur tilgreind verð í samningi. Öll verð eru tilgreind án virðisaukaskatts, nema annað sé tekið fram.

Staðgreiða skal fyrir búnað og þjónustu, nema samið sé sérstaklega um reikningsviðskipti. Í slíkum tilfellum sendir Tölvutek viðskiptavini mánaðarlega reikning vegna sölu á þjónustu. Tölvutek er heimilt að reikningsfæra samningsbundna þjónustu mánuð fram í tímann. Sú þjónusta sem greidd er eftir mældri notkun er almennt reikningsfærð í lok mánaðar eða byrjun næsta mánaðar, enda liggi fyrir allar nauðsynlegar upplýsingar um notkun. Virðisaukaskattur leggst við mánaðarlega reikninga.

Gjalddagi reiknings miðast við útgáfudag en almennt skal eindagi vera 20 dögum eftir gjalddaga. Falli reikningur eða aðrar samningsskuldbindingar í eindaga ber viðskiptavini að greiða dráttarvexti í samræmi við III. kafla vaxtalaga nr. 38/2001.

Athugasemdir skulu gerðar við reikninga án tafar og eigi síðar en á eindaga þeirra. Teljast reikningar ella samþykktir af hálfu viðskiptavinar. Þjónustugjald er ekki endurgreitt.

9.2. Aukaverk

Aukaverk teljast öll verk sem ekki falla innan samnings aðila. Greiða skal fyrir öll aukaverk sem Tölvutek vinnur í þágu viðskiptavinar að hans ósk samkvæmt verðskrá eða samþykktum viðskiptakjörum á milli aðila. Ef nauðsynlegt er skal Tölvutek vera heimilt að grípa til aðgerða til varnar tjóni fyrir viðskiptavin án samþykkis hans og skal farið með slíkar aðgerðir sem aukaverk.

Lágmarksgjald fyrir aukaverk eru 2 klst. á dagvinnutíma og 4 klst. utan dagvinnutíma, samkvæmt verðskrá. Dagvinnutími er skilgreindur sem 8-17 virka daga.

9.3. Breytingar á verðskrá

Tölvutek áskilur sér rétt til að breyta verðskrám sínum eftir þörfum hverju sinni. Tölvutek áskilur sér rétt til þess að breyta verði, þ.m.t. í samræmi við breytingar á vísitölu og/eða í samræmi við gengisþróun krónunnar gagnvart öðrum gjaldmiðlum vegna notendaleyfa og búnaðar sem Tölvutek greiðir fyrir í erlendri mynt. Skulu slíkar verðbreytingar almennt tilkynntar viðskiptavini með 30 daga fyrirvara. Við óvenjulegar aðstæður svo sem við gengislækkun á skömmum tíma, er Tölvutek heimilt að tilkynna viðskiptavini um verðbreytingar með 3 daga fyrirvara.

9.4. 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, og
- ferða- og flutningskostnað vegna ábyrgðarþjónustu búnaðar, sem ætlaður er til þjónustu á verkstæði Tölvutek.

10. **Skyldur viðskiptavina**

Viðskiptavinum ber að gera Tölvutek kleift að sinna þeim hluta þjónustunnar sem fer fram á vinnustað viðskiptavinar og eftir atvikum hjá þriðja aðila, s.s. með því að veita starfsfólki Tölvutek fullnægjandi aðgang að nauðsynlegum rýmum.

Viðskiptavinir bera jafnframt ábyrgð á að veita Tölvutek fullnægjandi upplýsingar svo Tölvutek geti sinnt þjónustu sinni. Þá bera viðskiptavinir ábyrgð á þeim leiðbeiningum og fyrirskipunum sem þeir veita Tölvutek, sem og á réttmæti þeirra upplýsinga sem gefnar eru Tölvutek.

11. **Ábyrgð á galla**

11.1. Almennt

Tölvutek ber ábyrgð á því að þjónusta og búnaður sé í samræmi við samning aðila, að teknu tilliti til ábyrgðartakmarkana sbr. kafla 12-14 í skilmálum þessum.

Reikningur fyrir búnaði eða þjónustu gildir sem ábyrgðarskírteini og hefst ábyrgðartími þegar búnaðurinn er afhentur eða þjónustan er innt af hendi, ellegar við dagsetningu reiknings, hvort sem fyrr er. Þegar um neytendakaup er að ræða er viðskiptavini heimilt að sýna fram á kaup með öðrum hætti.

Tilkynningar um galla skulu berast Tölvutek með þeim samskiptaleiðum sem lýst er á vefsíðu félagsins. Viðskiptavinur Tölvutek glatar rétti sínum til þess að bera fyrir sig galla ef hann tilkynnir ekki Tölvutek um gallann án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var og í hverju galli var fólgin.

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. Sé um að ræða vöru sem ætlaður er verulega lengri endingatími er tilkynningarfrestur neytanda vegna galla fimm ár.

Viðskiptavinir geta ekki gert neina kröfu, af hvaða tegund eða tilefni hún kann að vera, á hendur Tölvutek eftir að meira en tvö ár eru liðin frá því að kröfuefnið varð til.

11.2. Ábyrgð á vélbúnaði og öðrum vörum

Allur nýr vélbúnaður sem Tölvutek afhendir nýtur ábyrgðar á skilgreindu þjónustutímabili. Sé ábyrgðartími ekki skilgreindur er hann eitt ár. Búnaður sem seldur hefur verið til neytenda skal vera í ábyrgð í tvö ár frá söluþegi í samræmi við lög nr. 48/2003 um neytendakaup, en allt að fimm ár ef vélbúnaði eða annarri vöru er ætlaður lengri endingatími.

Notaður vélbúnaður, sem seldur er sem slíkur, nýtur ábyrgðar í þann tíma sem nemur eftirstöðvum af upprunalegri ábyrgð frá framleiðanda.

Ábyrgð á rafhlöðum, þ.m.t. rafhlaðna í fartölvum, er eitt ár, þar sem slíkar vörur endast almennt skemur en tvö ár.

Þó ábyrgðartími sé skemmri en tvö ár er tímafrestur neytanda til að bera fyrir sig galla almennt tvö ár.

Ábyrgð tekur til framleiðslugalla sem sannanlega koma fram í vörunni á ábyrgðartímanum, sem og til lagfæringa og viðgerða að meðtöldum varahlutum og vinnutíma tæknimanna.

Í tilfellum þar sem Tölvutek metur nauðsynlegt að setja í búnað tæknibreytingar, t.d. af öryggisástæðum, vegna galla, skertrar virkni o.s.frv., skal Tölvutek það heimilt. Fjarlægðar búnaðareiningar verða eign Tölvutek og skal Tölvutek tryggja að starfshæfi búnaðar eftir breytingar skuli ekki skerðast.

11.3. Ábyrgð á þjónustu og hugbúnaði

Ábyrgð á hugbúnaði sem er þróaður af Tölvutek, er háð því að notkun hugbúnaðar hafi verið í samræmi við kerfisskráarlýsingar Tölvutek, handbækur og aðrar leiðbeiningar um notkun. Það sama á við um hverskyns þjónustu sem veitt er af Tölvutek.

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. Í þeim tilvikum er Tölvutek er endursöluaðili hugbúnaðar gilda þær ábyrgðartakmarkanir sem eigandi hugbúnaðar hefur sett, svo framarlega sem slíkar takmarkanir stangast ekki á við íslensk lög.

11.4. Ábyrgðarþjónusta og viðgerðir

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 á framkvæmd þjónustuviðgerðar á búnaði í ábyrgð nær eingöngu til þess hluta búnaðar sem viðgerðin snýr að og framlengir því ekki ábyrgðartíma vörunnar í heild.

12. Undantekningar á ábyrgð Tölvutek

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.

Viðskiptavinur getur ekki krafist Tölvutek um ábyrgðarþjónustu eða viðgerðarkostnað vegna tjóns, atvika eða orsaka sem rekja má til:

- þess að ábyrgðarinnsigli hefur verið rofið eða tilraun til viðgerðar hefur verið gerð, eða átt við búnaðinn, af öðrum en viðurkenndum aðila (Tölvutek eða verkstæði viðurkennd af Tölvutek),
- 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,
- rangrar, eða slæmrar notkunar á búnaði eða þjónustu Tölvutek,
- notkunar samsetts búnaðar af einingum frá Tölvutek og einingum frá öðrum aðilum, sem Tölvutek hefur ekki afhent í heild sinni,
- hugbúnaðs sem settur hefur verið upp af viðskiptavini eða öðrum þriðja aðila á umhverfi viðskiptavinar,
- virkni búnaðar, þ.m.t. hugbúnaðar, frá framleiðendum,
- notkunar hugbúnaðar eða gagna í stafrænu formi, svo og ef slík gögn glatast eða týnast, af hvaða ástæðum sem er,
- þess að leiðbeiningum framleiðanda búnaðar og/eða Tölvutek um hirðu, notkun, álag, íhluti eða viðhald er ekki fylgt, eða
- þess að 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. Því skal viðskiptavinur, áður en leitað er ábyrgðarþjónustu, 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.

Tölvutek ábyrgist ekki að hægt sé að þjónusta búnað sem hefur 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.

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

13. Takmarkanir á skaðabótaskyldu

Verði viðskiptavinur fyrir tjóni vegna þjónustu Tölvutek kann viðskiptavinur að eiga rétt til skaðabóta úr hendi Tölvutek.

Réttur viðskiptavinar til skaðabóta úr hendi Tölvutek skal þó takmarkast við beint tjón og bótaábyrgð Tölvutek nær ekki til óbeins eða afleidds tjóns, þ.m.t. rekstrartaps, tapaðra gagna sem leiða kann af notkun á hugbúnaði eða ómöguleika á notkun hugbúnaðar, missis hagnaðar eða viðskiptavildar eða vanefndar viðskiptavinar á samningi við þriðja aðila. Þá er Tölvutek ekki bótaskyld vegna tjóns sem ekki verður rakið til ásetnings eða stórkostlegs gáleysis félagsins eða þeirra starfsmanna sem félagið ber ábyrgð á.

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

- Vegna kaupa og/eða leigu á búnaði: Jafnvirði kr. 2.400.000 eða reikningsfærðs kaupverðs þess búnaðar, sem annað hvort orsakaði tjónið eða varð fyrir tjóni, hvort sem lægra er.
- Vegna þjónustu, þ.m.t. hýsingu: Jafnvirði kr. 1.200.000 eða þriggja mánaða þjónustugjalds fyrir þjónustu sem orsakaði tjónið, hvort sem lægra er.

Bótapak skal miðast við samanlagða bótafjárhæð Tölvutek á grundvelli samnings aðila.

Undir engum kringumstæðum getur heildarbótaábyrgð Tölvutek verið hærrí en kr. 15.000.000.

14. 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 háttáð 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, farsóttá, 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.

15. Vanefndir og vanefndaúrræði

Tölvutek áskilur sér rétt til að hætta að veita og eftir atvikum loka á þjónustu til viðskiptavinar komi til vanefnda af hálfu viðskiptavinar.

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

- fjarlægja efni, sem brýtur gegn lögum og reglum, af vélbúnaði eða öðrum búnaði,
- 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.

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 gjaldprotta, eða
- aðrir en starfsmenn Tölvutek hafa, án undanfarandi samþykkis Tölvutek, þjónustað búnað Tölvutek.

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

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

Tilkynning um riftun skal vera skrifleg og send með sannanlegum hætti.

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

16. Upplýsingaöryggi og trúnaðarskyldur

Aðilar skulu virða sem trúnaðarmál allar þær upplýsingar sem þeir kunna að öðlast vegna framkvæmdar samnings aðila, þ. á m. um efni samningsins, hugbúnaðarkerfi viðskiptavinar, tengdan hugbúnað, viðskiptamenn, viðskiptasambönd, rekstur, starfsemi, fjármál og viðskiptahætti gagnaðila. Trúnaðarskylda skal haldast eftir að samningi er lokið.

Stjórnunarkerfi upplýsingaöryggis hjá Tölvutek er vottað samkvæmt ISO 27001:2013 staðlinum og nær sú vottun yfir alla starfsemi Tölvutek.

Í þeim tilfellum sem viðskiptavinur sér um rekstur einstaka kerfisþátta skal viðskiptavinur tryggja að öryggisráðstafanir séu með viðurkenndum hætti og í samræmi við bestu venjur. Þeir kerfisþættir sem reknir eru af viðskiptavini eru á hans ábyrgð.

Viðskiptavinur skal þegar í stað tilkynna Tölvutek um öll öryggisrof á aðgangi kerfa sem hann kann að verða var við, s.s. innbrotstilraunum, tölvuvírusum, o.þ.h. sem kann að valda truflunum eða skaða eðlilegt rekstrarumhverfi.

17. Persónuvernd

Tölvutek leggur áherslu á að öll vinnsla persónuupplýsinga sé í samræmi við gildandi persónuverndarlög. 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 [Persónuverndarstefnu Tölvutek](#) 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 viðskiptavini, kemur viðskiptavinur fram sem ábyrgðaraðili slíkrar vinnslu í skilningi persónuverndarlaga og Tölvutek sem vinnsluaðili.

Undir slíkum kringumstæðum gilda skilmálar Tölvutek um vinnslu persónuupplýsinga, sem aðgengilegir eru á vefsíðu félagsins, [Persónuverndarstefnu Tölvutek](#)

18. Hugverkaréttur

Skilmálar þessir skulu ekki hafa áhrif á hugverkarétt að hugbúnaði eða öðrum búnaði sem Tölvutek selur viðskiptavinum í endursölu. Um rétt viðskiptavinar til notkunar á slíkum réttindum gilda skilmálar viðeigandi réttihafa.

Í þeim tilvikum er þjónusta Tölvutek við viðskiptavin felur í sér aðgang að efni, þ.á.m. búnaði, gagnagrunnum, handbókum o.s.frv., sem Tölvutek hefur þróað eða er réttihafi 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 viðskiptavinum 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 viðskiptavinum 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 viðskiptavinum sambærilegt efni eða hvort Tölvutek semji við þriðja aðila um notkun á efninu á meðan ágreiningur stendur yfir.

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.

19. Vefsíður Tölvutek

Allar upplýsingar á vefsíðum Tölvutek eru birtar með fyrirvara um villur, hvort sem um er að ræða almennan texta, vöru- og/eða þjónustulýsingar, verð eða myndir.

Tölvutek ber ekki ábyrgð á tjóni sem kann að verða vegna notkunar/misnotkunar þriðja aðila á vefsíðum Tölvutek.

20. Annað

20.1. Samningssamband viðskiptavinar við þriðja aðila

Í tengslum við endursölu Tölvutek á þjónustu, leyfum og búnaði þriðju aðila til viðskiptavinar kann að myndast beint samningssamband milli viðkomandi þriðja aðila og viðskiptavinar. Í slíkum tilvikum gengst viðskiptavinur þá undir skilmála viðkomandi þriðja aðila eða ber ábyrgð á að ganga frá sérstökum samningi við viðkomandi sem er Tölvutek óviðkomandi.

20.2. Framsal réttinda og undirverktakar

Tölvutek er heimilt að framselja, að hluta eða öllu leyti, réttindi sín og skyldur, samkvæmt skilmálum þessum, auk annarra samninga Tölvutek við viðkomandi viðskiptavin, til félags í sinni eigu með tilkynningu til viðskiptavinar. Þá skal Tölvutek heimilt að framselja réttindi sín og skyldur að hluta eða öllu leyti á grundvelli þessara skilmála til þriðja aðila, sé ekki mælt fyrir um annað í samningi aðila. Viðskiptavinum er óheimilt að framselja réttindi sín og skyldur án samþykkis Tölvutek.

Tölvutek er heimilt að útvista verkefnum í tengslum við samning aðila, að hluta eða öllu leyti, til þriðja aðila, að því marki sem heimilt er samkvæmt lögum og eftir atvikum skilmálum Tölvutek um vinnslu persónuupplýsinga.

20.3. Lög og varnarþing

Samnings samband Tölvutek við viðskiptavini sína fellur undir íslensk lög.

Komi upp ágreiningur milli Tölvutek og neytanda má bera málið undir Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Komi til ágreinings að öðru leyti sem ekki tekst að sætta skal leysa úr máli með gerðarmeðferð í samræmi við reglugerð Gerðardóms Viðskiptaráðs Íslands sem í gildi er þegar gerðarmeðferð hefst og skal reglugerðin fyrir gerðardóminn gilda um málsmeðferð. Ákvæði þetta ásamt reglugerðinni telst gerðarsamningur milli aðila.

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 gerðardómi eða 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.

20.4. Breytingar á skilmálum

Tölvutek áskilur sér rétt til að breyta skilmálum þessum og munu breytingarnar verða tilkynntar með a.m.k. 30 daga fyrirvara á vefsíðu félagsins.

Skilmálar þessir taka gildi þann 1.mars 2023 og eiga við um viðskipti félagsins við viðskiptavini sína hverju sinni.