



Allmänna villkor privatperson

Gäller fr o m 30 juni 2026 och tillsvidare

1. Allmänt

1.1 Dessa allmänna villkor reglerar förhållandet i samband med köp av tjänster, support och/eller hårdvara mellan parten tjänste- och hårdvaruleverantör Min Datorsupport Sverige AB, org nr 559041-6276, Sankt Eriksgatan 97, 113 31 Stockholm, i detta avtal härnäst kallad **MDS**, och parten privatperson/beställare, i detta avtal härnäst kallad **Kunden**.

1.2 Dessa allmänna villkor utgör tillsammans med offert/Direktbokning och uppdragsavtal hela överenskommelsen mellan parterna och gäller från och med datum för signering, godkännande av erbjudande eller Direktbokning. Köp bekräftas alltid skriftligen av MDS.

1.3 Vid eventuella motstridigheter mellan delarna i överenskommelsen ska ordningen för tolkningsföreträde vara; *1 tvingande lagstiftning, 2 offert, 3 uppdragsavtal, 4 allmänna villkor.*

1.4 För att ingå avtal med MDS måste Kunden ha rättshandlingsförmåga och vara myndig.

1.5 Avtalade tjänster är anpassade för privatpersoner och bör inte användas i näringsverksamhet.

1.6 MDS erbjuder till privatpersoner innefattar tjänster inom IT via fjärrsupport eller platsbesök, nätverk- och hårdvaru/mjukvaruinstallationer, konfiguration och underhåll av hårdvara/mjukvara samt försäljning av hårdvara.

2. Definitioner

- a) Tjänst: support, felsökning, installation av hård- och/eller mjukvara, underhåll eller annan tjänst som MDS tillhandahåller.
- b) Hårdvara: fysiska produkter såsom dator, router, switch, nätverksutrustning och liknande tillbehör.
- c) Mjukvara: program som installeras i en hårdvara för att utföra olika uppgifter; t ex ord- och bildbehandlingsprogram, webbläsare och musikspelare.
- d) Fjärrsupport: tjänst som utförs på distans via telefon, e-post, chatt, videomöte eller fjärrstyrning.
- e) Platsbesök: tjänst som utförs på Kundens adress. För platsbesök, också hembesök, tillkommer resekostnader enligt 5.2.
- f) Direktbokning: bindande accept/beställning av tjänst via någon av MDS direktbokningslänkar där Kunden accepterar anbud genom aktivt val.
- g) Pensionärsrabatt: privatpersoner fylla 65 år och/eller pensionärer och som kan styrka detta ges en rabatt om 37% på ordinarie timpris för IT-support.

3. Kontaktuppgifter och öppettider för support

3.1 MDS nås via telefon på 08 - 400 117 26, e-post kontakt@mindatorsupport.se eller chatbot på <https://www.mindatorsupport.se/>. I de fall Kunden har ett löpande supportavtal bör felanmälan främst ske via Datto RMM hanteringssystem som installeras på Kundens datorer och servrar.

3.2 Supporten är öppen för rådgivning och felanmälan, helgfria vardagar kl. 08:00 – 17:00.

3.3 MDS ska fortlöpande hålla Kunden informerad om status för aktuell felanmälan via e-post eller telefon.

4. Avtalstid, uppsägning och ångerrätt

4.1 Avtalet ingås när Kunden accepterar MDS offert/erbjudande eller uppdragsavtal, skriftligt eller elektroniskt, via e-post eller Direktbokning och gäller från och med angivet datum. En bekräftelse på accepterad offert/erbjudande eller beställning via Direktbokning meddelas via e-post.

Ombokningar av Direktbokning/beställning av IT-support, avbokningar eller utebliven närvaro vid Direktbokning/beställning av IT-support mindre än 24 timmar före utsatt tid debiteras Kunden med

50% av avtalat pris, dock max 500 kr. Avgiften debiteras inte om Kunden kan stödja avbokningen med läkarintyg eller annat skäligt bevis.

4.2 a) För månadsvisa abonnemang gäller uppsägning senast 14 dagar före månadsskiftet. Tjänsten upphör sista dagen i pågående månad.

b) För 12-månadersavtal gäller uppsägning senast 1 månad före avtalets utgång. Tjänsten upphör sista dagen i avtalsperioden.

4.3 Om avtalet ingåtts via e-post eller webbplats, har Kunden 14 dagars ångerrätt från avtalets ingående (Distansavtalslag 2005:59). Ångerrätten utövas skriftligt via e-post eller brev utan särskilda skäl behöver uppges. Användande av Konsumentverkets blankett är frivillig och hittas [här](#). Avtalet anses frånträds då MDS mottagit ångerrätsmeddelandet.

Hårdvara ska returneras till MDS i väsentligt oförändrat skick (endast det som krävs för nödvändig undersökning). Kunden ska meddela detta skriftligt till MDS och retur ska ske på Kundens bekostnad. MDS återbetalar köpesumman inom 14 dagar från mottagandet av den returnerade hårdvaran. Kunden har ingen allmän returrätt utöver ångerrätten.

4.4 I de fall Kunden inte returnerar hårdvara debiteras Kunden kostnaden för hårdvara enligt gällande prislista. Skicket på returnerad hårdvara villkorar inte ångerrätten, men kan innebära att Kunden blir ersättningsskyldig för motsvarande värdeminskning avhängigt om skicket på hårdvara påvisar användning utöver det som kan anses vara nödvändigt för att fastställa funktion. Kunden blir ersättningsskyldig för den del av en tjänst som tillgodogjorts Kunden innan ångerrätt nyttjats. För tjänster som tillgodogjorts Kunden i sin helhet gäller inte ångerrätten.

4.5 Ångerrätten gäller *inte* för:

a) tjänster som fullbordats med Kundens medgivande innan ångerperioden löpt ut.

För tjänster som inte påbörjats gäller ångerrätten fullt ut. För tjänster som delvis påbörjats gäller ångerrätten för den obegagnade delen.

b) hårdvara som anpassats efter Kundens specifika önskemål.

c) digitala produkter som levererats direkt vid köp (t.ex. mjukvarulicenser) där Kunden aktivt godkänt att ångerrätten därför upphör.

4.6 Kunden ska anmäla defekt hårdvara till MDS inom 3 år från leverans och defekta tjänster inom 1 år från utfört arbete. För förbrukningsvaror gäller reklamationsrätt i 2 år om varan förväntas hålla längre än 2 år, annars 1 år. MDS åtar sig att reparera, byta ut eller återbetala köpesumman efter eget gottfinnande.

4.7 I de fall Kunden önskar överlåta ingånget avtal till annan privatperson under aktiv avtalsperiod, godkänner MDS det under förutsättning att:

a) den nya Kunden godkänner hela den befintliga överenskommelsen.

b) att ingen skuld belastar befintlig Kunds avtal.

5. Pris & utförande av tjänst

5.1 Information om innehåll för respektive tjänst och pris ges i offert, uppdragsavtal eller länkar för Direktbokning samt på MDS webbsida och i orderbekräftelse efter beställning. Särskilda kostnader för frakt, resa och dylikt utöver de gängse ska specificeras i offert/erbjudande och Direktbokning innan Kundens godkännande.

5.2 För resekostnader debiteras vid beställt hembesök per utfört hembesök 750 kr för Nätverkstekniker och Elektriker. För övriga tekniker debiteras 500 kr. Kostnader utanför en radie om 4 mil från MDS huvudkontor på Sankt Eriksgatan 97 i Stockholm debiteras med 50 kr per var påbörjad mil. Tillkommer gör också debitering för eventuella avgifter för parkering och tullar.

5.3 MDS åtar sig att supportera och utföra förebyggande underhåll och mjukvaruuppdateringar i Kundens datorer och annan teknisk utrustning enligt offert och/eller på förhand skriftligt överenskommelse. Åtagandet förutsätter att Kunden håller sin utrustning tillgänglig, inklusive för uppdraget nödvändig information, för MDS så långt det är möjligt efter aktuella förutsättningar. MDS ska regelmässigt planera och genomföra felavhjälpanande insatser i samråd med Kunden samt rapportera och specificera utförda insatser på faktura.

5.4 MDS åtar sig att utföra erbjudna tjänster fackmannamässigt och i enlighet med *best effort*, vilket

innebär att MDS inställer sig snarast möjligt vid akut behov av hjälp eller enligt överenskommelse, för att undanröja eller planera inför undanröjande av fel. Temporärt avhjälpande av fel får tillämpas under förutsättning att riskerna för data- och cybersäkerhet är försumbara eller av parterna i samförstånd kan anses vara proportionerliga i förhållande till behovet.

5.5 MDS åtar sig att återkoppla via telefon och/eller e-post för att säkerställa kvalitet på tjänster och produkter samt kontroll av behov av uppdateringar eller ändringar.

5.6 MDS har rätt att debitera Kunden för felsökning inklusive de fall där fel inte kunnat avhjälpas på grund av defekt eller utdaterad hårdvara/mjukvara som MDS inte kan påverka eller kunnat förutse.

5.7 Kunden ansvarar ensam för backup av egna data före MDS ingripande. MDS ansvarar inte för förlorad data under supportarbete, om inte annat avtalats skriftligen.

5.8 MDS kan inte hållas ansvariga i fall där Kunden eller en tredje part på uppdrag av Kunden på eget bevåg modifierat eller gjort inställningar eller andra åtgärder som inte sanktionerats av MDS och som direkt eller indirekt påverkar leverans av beställd tjänst.

6. Villkor för RUT-avdrag

6.1 Kunden ansvarar själv för att denne har rätt till RUT-avdrag för IT-tjänster. Enligt skatteverkets regler har en privatperson möjlighet att dra av 50% på arbetskostnaden för IT-support vid besök i bostaden. Maxbeloppet är 75.000 kr per år för den som är minst 18 år. I de fall Kunden inte har rätt till RUT-avdrag för att beloppsgränserna överskridits eller genom annat beslut från Skatteverket, åligger det Kunden att betala kostnaden i sin helhet för det utförda arbetet. Fullständig information hittas på [Skatteverkets information om RUT-avdrag](#).

6.2 RUT-avdrag medges EJ på:

- a) utrustning som kan kommuniceras med eller styras och övervakas genom olika IT-lösningar, som till exempel smarta vitvaror, brand- och inbrottslarm eller fjärrstyrda luftvärmepumpar.
- b) programmering, kundspecificerad ombyggnad av data- och IT-utrustning eller mer avancerad kundanpassning av programvara.
- c) reparation eller annat arbete i MDS egna eller samarbetspartners lokaler.
- d) handledning eller rådgivning som ges på telefon eller på annat sätt via distans.

7. Betalningsvillkor

7.1 Betalning ska ske inom 10 dagar från utställd faktura, om inget annat särskilt anges i offert eller uppdragsavtal.

7.2 Betalning till MDS ska ske via banköverföring till något av alternativen nedan eller enligt annan överenskommen betalningsmetod angiven i offert eller uppdragsavtal.

- Bankgiro: 658-4114
- IBAN: SE78 8000 0832 7994 4738 8233 (BIC/SWIFT: SWEDSESS)

7.3 Vid betalning efter förfallodag tillkommer påminnelseavgift om 60 SEK per påminnelse och dröjsmålsränta om 8% + referensränta från förfallodagen fram till att betalning inklusive förseningsavgifter är erhållen. Underlåtelse av betalning efter 2 påminnelser, varav det andra via brev, leder till betalningsföreläggande hos Kronofogden.

7.4 Vid felaktigheter eller annat bestridande av faktura ska anmälan till MDS göras skriftligen inom 10 dagar från fakturadatum, anses fakturan som godkänd av Kunden. Om Kunden i tid skriftligen invänt mot faktura på saklig grund, kan MDS medge anstånd på den del av beloppet som kan räknas som tvistigt. Medges anstånd utgår dröjsmålsränta endast på återstående del av beloppet. Om fakturan visar sig vara felaktig, skall MDS korrigera den och skicka en ny faktura inom 7 dagar.

7.6 För betalning via autogiro, e-faktura och kortbetalning gäller Bankgirocentralens villkor för autogiro och Nordeas villkor för e-faktura. Vid betalning med kort gäller de villkor som fastställts av respektive kortutgivare.

7.7 I de fall Kunden byter kontaktuppgifter åligger det Kunden att skriftligen informera MDS om dessa ändringar såsom namn, adress, telefonnummer och e-postadress. MDS åtar sig att justera ändringar internt utan onödigt dröjsmål.

7.8 I de fall avtalet sägs upp och det finns kvarvarande delbetalningar på en hårdvara har MDS rätt att begära slutbetalning av Kunden.

8. Licenser villkor och personuppgiftsbehandling

Användandet samt begränsningar av licenserade tjänster hänvisas i förekommande fall till respektive leverantörs licensregler, villkor och EULA (End User License Agreement) samt i förekommande fall leverantörens personuppgiftsbehandling.

9. Priser, förändringar av pris och förändringar av allmänna villkor

9.1 Priser för kontinuerliga tjänster kan justeras vid förnyelse av avtal med minst 30 dagars skriftligt varsel. Prisjusteringar baseras på kostnadsökningar och meddelas tydligt med motivering. Vid väsentliga prisjusteringar har Kunden rätt att säga upp avtalet.

9.2 För engångsköp av hårdvara gäller det pris som avtalats vid köptillfället och kan inte justeras retroaktivt, även vid delbetalningar.

9.3 Med hänsyn till ändringar i lagstiftning eller andra omständigheter som står utanför MDS kontroll och som inte kan hänföras till Force Majeure, kan MDS behöva ändra dessa allmänna villkor från tid till annan. De allmänna villkor som var aktuella vid tiden för tecknandet av befintligt avtal mellan parterna ska fortsatt gälla så långt det är möjligt till och med avtalets innevarande löptids slut. Ändringar i allmänna villkor annonseras i förväg via faktura i så tidigt skede som möjligt. Vid väsentliga ändringar har Kunden rätt att säga upp avtalet enligt punkt 4 i dessa allmänna villkor.

9.4 Alla priser anges inklusive moms.

10. Garanti för hårdvara

10.1 Hårdvara säljs med 24 månaders lagstadgad garanti enligt Konsumentköplagen (1990:931). Om tillverkaren tillhandahåller längre och/eller utökad garanti, framgår detta av offert/faktura eller separat dokument.

10.2 Garantin gäller för material- och tillverkningsfel, men inte för skador orsakade av:

- a) Felaktig användning av Kunden.
- b) Olyckshändelser (t.ex. fall, vätskor eller elfel).
- c) Modifikationer utförda av Kunden eller tredje part.

10.3 Kunden ska anmäla defekt hårdvara eller tjänst till MDS utan onödigt dröjsmål, men inom 2 år från leverans för hårdvara och inom 1 år för tjänster.

10.4 MDS garantiansvar omfattar att kostnadsfritt reparera, byta ut eller återbetala köpesumman för den defekta produkten eller tjänsten. MDS ansvarar även för direkta skador på Kundens egendom orsakade av defekt hårdvara/tjänst, om skadan beror på MDS uppsåt eller grov oaktsamhet.

10.5 MDS ansvarar inte för indirekta skador; t ex förlorad data, utebliven vinst/inkomst, driftstopp, etc. MDS ansvarar inte heller för fel orsakade av tredje parts mjukvara/hårdvara, såvida inte MDS har utfört installation/konfiguration med uppsåtlig eller grov oaktsamhet.

11. Reklamation

11.1 I de fall Kunden upptäcker fel eller defekter i levererad hårdvara, mjukvara eller tjänst, som inte är orsakat av Kunden har Kunden rätt att få felet åtgärdat. Beroende på omständigheterna kan Kunden begära att en defekt åtgärdas, byts ut, prissänks, ersätts eller att köpet hävs. Kunden kan kräva omleverans eller reparation om detta kan ske utan oskälig kostnad för MDS.

11.2 Kunden ska skriftligen anmäla en reklamation till MDS inom skälig tid från det att felet upptäckts eller kan anses vara rimligt. Kunden har rätt att reklamera i tre år efter mottagen leverans, och felaktiga tjänster inom 1 år från utfört arbete. För förbrukningsvaror gäller reklamationsrätt i 2 år om varan förväntas hålla längre än 2 år, annars 1 år. Reklamation skall ske skriftligt och innefatta beskrivning av felet samt kvitto/faktura.

12. Hävning av avtal och skadestånd

12.1 Vid brott mot avtalet skall part först meddela den andre parten skriftligt och ge en skälig tid

(minst 14 dagar) att rätta till brottet. Om brottet inte rättas inom denna tid, har part rätt att häva avtalet helt eller delvis.

12.2 Rättelse av brott mot avtalet ska ske inom 14 dagar eller enligt skriftlig överenskommelse. Force majeure friar inte part från skyldigheter som uppstått före force majeure-inträffandet, t ex reklamationsrätt.

12.3 MDS ansvar för skadestånd till Kunden är begränsat till skälig ersättning för direkt skada som orsakats av MDS eller någon av dennes underleverantörer genom uppsåt eller grov vårdslöshet. Indirekta skador såsom utebliven vinst, förlust av data, följdskador orsakade av datavirus eller Kundens oaksamhet eller lagstadgade ansvar ersätts inte av MDS.

13. Immaterial- och upphovsrätt

13.1 De immateriella rättigheterna till programvara, dokumentation och liknande som tillhandahålls av MDS ägs av MDS eller dess licensgivare. Kunden får endast använda materialet för avsett ändamål.

14. Dataskydd/GDPR

MDS är ansvarig för behandling av dina personuppgifter. Fullständig information om MDS:s behandling av personuppgifter hittas i aktuell [Dataskyddspolicy](#).

För dataskyddsfrågor kontakta kontakt@mindatorsupport.se.

15. Force majeure

15.1 Båda parter i detta avtal ska befrias från skadestånd och andra påföljder om fullgörelse av avtalet hindras eller försvåras av omständigheter som part inte kunnat råda över, såsom krig, myndighetsingripande, oroligheter, inbrott, skadegörelse, beslag, allmänna restriktioner, arbetskonflikt, olyckshändelse, uteblivna tillstånd, inskränkningar i energitillförsel eller liknande som part inte kunnat förutse vid tiden för avtalets slutande och vars följder part inte kunnat undvika eller övervinna.

15.2 I de fall en part är förhindrad att fullgöra sina skyldigheter med hänsyn till 15.1 den andre parten meddelas utan onödigt dröjsmål.

16. Tvist

16.1 Eventuell tvist parterna emellan ska i första hand lösas genom förhandling. Oaktat detta får part när som helst inleda en rättslig prövning av uppkommen tvist. Tvist angående tolkning eller tillämpning av villkoren i detta avtal ska avgöras i allmän svensk domstol enligt svensk lag.

16.2 Kunden har också när som helst möjlighet att vända sig till kommunal konsumentvägledning för rådgivning eller i aktuella fall hänskjuta tvist till Allmänna Reklamationsnämnden, <https://arn.se/>, samt EU-kommissionens tjänst för tvistlösning i konsumentärenden, <https://consumer-redress.ec.europa.eu/>.