

## Rotmo.net - Digital

### **Generelle vilkår og betingelser**

*(Sist oppdatert 23.06.2020)*

#### **Definisjon**

Vilkårene gjelder mellom Rotmo.net og deg som bruker Rotmo.net sine tjenester, heretter referert som «Kunden». Disse vilkårene og betingelsene gjelder alle bestillinger når kunden har bekreftet at vilkårene er lest og godkjent ved å for eksempel sende inn en ordre via bestillingssystemet, e-post eller muntlig, eller via andre metoder.

#### **Pakking og frakt**

Det forventes at Kunden pakker mediene som skal sendes til Rotmo.net på en forsvarlig måte. Kunden bør ha sett over mediene og se etter eventuelle skader eller andre ting som kan skape problemer for digitaliseringen.

Vi anbefaler at Kunden sender mediene som Norgespakke. Disse er forsikret og man får et sporsnummer for forsendelsen. Ved forhåndsbetaling på [posten.no](http://posten.no) får du i tillegg en rabatt, se [www.posten.no/sende/pakke](http://www.posten.no/sende/pakke). Rotmo.net har ikke ansvar for materiellet før det er mottatt og hentet. Kunde betaler frakt for sending og retur. Returfrakt blir fakturert i fakturaen fra oss og pris er avtalt på forhånd.

I tilfeller der mediene ikke skal sendes med post, men leveres/hentes på avtalt sted, skal likevel alt være pakket forsvarlig og egnet for frakt.

#### **Dokumentering av materiell**

Kunden bør ha en oversikt over hva som blir tilsendt oss. Alt bør være sett over og dokumentert eller tatt bilde av det som skal sendes. På den måten unngår vi misforståelser hvis noe forsvinner eller er skadet. Rotmo.net dokumenterer tilstanden til det som blir sendt til oss når vi har mottatt mediene.

For raskest mulig behandling hjelper det om du gir oss en tydelig beskrivelse av hva du ønsker vi skal gjøre og hvordan det skal bli levert. Bruk vårt digitale ordreskjema og fyll inn all relevant informasjon fra starten, før mediene er sendt. Om ikke annet er avtalt digitaliseres alle medier i sin helhet, så langt det lar seg gjøre.

#### **Bestillingssystem**

Vi har utviklet vårt eget bestillingssystem basert på OSTickets open source, servicesystem. Vår nettside er sikret med SSL-tunell kryptering. Brukernavn, e-post, telefon, adresse og passord lagres på vår server levert av one.com.

Bestillingssystemet fungerer som en dynamisk kvittering/ordrebekreftelse. Alt av kommunikasjon mellom kunde og Rotmo.net blir loggført der. Kunden skal helst bruke dette systemet ved bestillinger. Systemet gir deg mye bedre oversikt over din bestilling og jobbprosessen. Den samler

også all informasjon som pris, faktura og frakt. Viktig informasjon som f. eks ordrebekreftelse, faktura, angrerettsskjema og avvik vil også bli sendt til din registrerte e-post adresse.

Rotmo.net har tilgang til å lese og redigere personopplysninger som du har gitt til oss. Disse blir kun lest i forbindelse med avtalt jobb, og blir ikke delt videre eller solgt til tredjepart eller brukt for personlig annonsering.

Ved ordrebestilling forventes det at kunden fyller ut ordren så nøyaktig som mulig. Kunden har til enhver tid mulighet til å se ordren etter bestilling. Endringer av ordren er mulig etter henvendelse fra kunde frem til jobben er satt i gang.

Du kan kreve at alle personopplysninger og passord blir slettet fra våre servere. Dette kan imidlertid ikke bli gjort mens en ordre er under arbeid. Sletting av bruker kan skje etter at angreretten har gått ut, eller hvis det ikke ligger noen ordre registrert på din bruker. Hvis du ønsket å få slettet din bruker er det bare å ta kontakt med oss på e-post.

### **Oppbevaring og håndtering**

Så snart Rotmo.net har mottatt dine medier plikter vi å behandle og oppbevare alt på en forsvarlig og sikker måte. Skader på tilsendte medier skal unngås.

Hvis det oppdages skade på mediene som har oppstått før eller under frakt, tar Rotmo.net straks kontakt og gjør kunden oppmerksom på dette. Vi vil gjøre vårt beste til å likevel få digitalisert materialet. Hvis det krever omfattende reparasjoner blir dette og eventuell pris avklart i forkant.

Ditt materialet oppbevares i egne markerte esker på et kjølig og trygt sted.

Skader som har oppstått før Rotmo.net har begynt med materialet, men som ikke blir helt ødelagt før materialet behandles/digitaliseres kan ikke Rotmo.net stå til ansvar for. Slike skader kan være på grunn av alder, dårlig lagring, dårlig pakket eller ødelagt i frakt.

Medier som ikke kan bli digitalisert på grunn av skade blir ikke fakturert, med mindre det ikke oppdages før langt ute i prosessen og kunde burde ha vært klar over det.

### **Digital lagring**

Rotmo.net lagrer som standard minimum en sikkerhetskopi av alt digitalisert råmaterialet i (1) ett år. Perioden kan forkortes/forlenges etter skriftlig ønske. Rotmo.net vil aldri vise frem, selge eller på annen måte dele materialet med en tredjepart uten skriftlig avtale med kunde. Sikkerhetskopiene er Rotmo.net sin eiendom, men innholdet i mediene er kundens eiendom. Sikkerhetskopiene kan tilsendes kunden mot en avgift etter avtale.

### **Digitaliseringen og taushetsplikt**

Rotmo.net ønsker å gjøre kunde oppmerksom på at vi vil ha behov for å følge med på og se over mediene som sendes inn for å kvalitetssikre resultatet. Hvis videomaterialet du sendes inn inneholder sensitive bilder av den art at du ikke ønsker at vi skal se dem, er det viktig at kassetten merkes tydelig og at det blir gitt tydelig beskjed i forkant. Merk at vi i dette tilfellet ikke kan garantere for kvaliteten på ferdig digitalisert video, og kommer ikke til å se over resultatet før

levering. Kassetten vil bli spilt inn i sin helhet, med mindre annet er avtalt. Slikt materiale kan heller ikke bli sendt via nedlastningslink, kun på harddisk/minnepenn.

Rotmo.net kan være behjelpelig med å anonymisere video og/eller lyd mot ekstra kostnad. Om ønskelig vil usensurert utgave slettes fra våre harddisker/backup når sensuren er utført. I disse tilfellene vil det være nødvendig for oss og se over hele materialet. Dette blir avtalt tydelig skriftlig mellom Rotmo.net og Kunden i forkant av jobben.

Rotmo.net har taushetsplikt i den form at ikke noe materiale vil bli gjort tilgjengelig eller sett på av andre enn personen(e) som digitaliserer det, uansett type medier, med mindre annet er avtalt skriftlig. Taushetsplikten gjelder også om/rundt deg som kunde og innholdet i det du har levert, både muntlig og skriftlig.

### **Forsikring**

Vi oppbevarer dine medier på en forskriftsmessig måte på et trygt, tørt og kjølig sted. Vi kan ikke forsikre kundenes materiell mot innbrudd, brann eller vannskade. Slik forsikring må eventuelt kunden selv stå for.

### **Prissetting**

Før du sender dine medier til oss vil du få et prisoverslag på hva vi forventer jobben koster, hvis informasjonen vi har fått fra deg er riktig. Prisen kan endre seg hvis det viser seg at noe av materialet ikke kan digitaliseres, din informasjon var mangelfull eller feil eller det oppdages problemer som forlenger prosessen. Rotmo.net pliktes å opplyse til Kunden om deler av jobben blir dyrere, eller at noe av mediene ikke kan digitaliseres, og derfor blir billigere. Alle avgjørelser om pris gjøres, så langt det lar seg gjøre, mellom Rotmo.net og Kunden i forkant av den spesifikke jobben (jf. Angrerettloven §8 e).

Kunden og Rotmo.net er ikke pliktig til å gjennomføre ordren før dette er avtalt og forventet prisoverslag, sammen med frakt/leveringsinformasjon er sendt og akseptert. Om kunde angres etter at mediene er sendt/levert, vil det tilkomme administrative kostnader pluss eventuelle kostnader for retur. Hvis Rotmo.net må frasi seg å gjøre jobben etter at avtale er godkjent og Kunden har sendt mediene, og det ikke er Kunden som på noen måte er årsak til at jobben må avbrytes, dekker Rotmo.net retur og originale fraktkostnader for Kunden.

Priser for tjenestene, ekstra-tjenester, gebyrer, administrasjonskostnader og annet finnes på [www.rotmo.net/priser](http://www.rotmo.net/priser). Prisene som står her ved bestilling er gjeldene for den aktive ordren.

### **Leveringstid**

Vår leveringstid er 3-4 uker etter mottatt materiale, bortsett ifra ved høytider eller ferier. Avvik gis tydelig beskjed om via vårt nettsted eller ved bestillingen av jobben. Oppdrag sorteres etter ankomstdato og utføres i den rekkefølgen. Noen tjenester har lengre eller kortere leveringstid. Er det en omfattende jobb vil forventet leveringstid avtales direkte med Kunden. Rotmo.net vil gjøre sitt beste for opprettholde leveringsfristen eller gi tydelig beskjed i god tid og med årsak om annet. I vårt bestillingssystem oppdaterer vi hvor i prosessen vi er til enhver tid.

## **Betaling**

Når jobben er utført sender Rotmo.net en faktura via vårt bestillingssystem og på e-post. Vi sender ikke faktura per brev-post eller i andre formater. Fakturaen må betales før vi sender originale medier og de digitaliserte mediene tilbake til deg. Personlig overlevering kan gjennomføres etter at faktura er betalt.

Hvis fakturaen ikke betales innen forfallsdato vil det påløpe tilleggskostnader i form av purregebyr og inkassovarsel. En betaling- og leveringsutsettelse kan avtales i god tid før planlagt levering.

Hvis Rotmo.net ikke får kontakt med kunden og/eller kunden ikke betaler, vil originalene/tilsendte medier etter en tid bli sendt tilbake til avsender på postoppkrav, der administrasjonsgebyr og porto er med i prisen. De digitaliserte mediene vil ikke bli levert og vil bli slettet. Om retur ikke er mulig eller pakken kommer tilbake i retur vil de bli oppbevart i en periode mens vi forsøker å komme i kontakt med kunden. De vil etter en tid destrueres om vi ikke lykkes å komme i kontakt med kunden.

## **Angrerett**

Kunden har 14-dagers angrerett i henhold til angrerettloven. Prisen for jobben er til enhver tid skriftlig godkjent av Kunden i vårt bestillingssystem eller e-post, og prisen kan ikke klages på etter levering. Produktet og jobben er av slik sort at det ikke er mulig for kunde å returnere ferdig produkt (jf. Angrerettloven §8 i).

Kunden er ved bruk av angrerett pliktig til å betale de ekstra kostnadene for arbeidstid og materialer. (jf. Angrerettloven §16 – 1. ledd.). Hvis du har tatt i bruk varen som din egen, er ikke angreretten gyldig lenger. Eventuelle returkostnader må kunde betale selv.

## **Reklamasjon**

All kommunikasjon vedrørende reklamasjon eller klager skal gjøres skriftlig på vårt bestillingssystem eller via e-post. Rotmo.net kan ikke holdes ansvarlig for at privat/personlig utstyr har fått- eller har problemer med avspilling og/eller lesing av våre produkter.