

Tjenestevilkår

per 04. september 2025

Om dette dokumentet

Dette dokumentet beskriver vilkår og tjenestenivå for tjenesteleveranser Bussin AS.

Bussin AS tilbyr tjenester til næringsdrivende og virksomheter. Bussin AS tilbyr ikke tjenester til forbrukere.

Tjenester

Dette dokumentet beskriver tjenestenivå for følgende tjenester:

- Hosting av nettsteder
- Support på drift og oppdatering av nettsteder

Tjenestenivåer

Responstid

Bussin vil svare på e-post fra kunder om support eller feilretting innen kl. 17.00 på samme arbeidsdag (mandag-fredag).

E-poster om kritiske feil vil bli besvart innen 2 timer mellom kl. 08.00–22.00 alle dager. E-posten må merkes med "Kritisk" i emnefeltet..

Kommunikasjon

Henvendelser om support eller feilretting må skje via e-post.

Løsningstid

- Ved kritiske feil:
 - Kritiske feil er feil som har forrentningssmessige konsekvenser, feks at

- nettstedet er nede eller at det ikke er mulig å ta imot reservasjoner
- Kritiske feil skal løses så raskt som mulig og i løpet av samme dag
- Ved alvorlige feil:
 - Alvorlige feil er feil som ikke har forretningsmessige konsekvenser, feks at bilder eller tekst mangler
 - Alvorlige feil skal rettes så raskt som mulig, senest innen to virkedager
- Ved feil som ikke er alvorlige:
 - Feil som har liten betydning
 - Feil som ikke er alvorlige rettes så raskt som mulig, senest innen tre hverdager

Ved feil vil Bussin bruke nødvendig tid for å rette feilen så langt det lar seg gjøre. Feil som er forårsaket av kunden vil bli fakturert kunden etter gjeldende timepris (se prislister) eller trukket fra kundens supportkonto.

- Bestillinger om oppdatering av innholdet på nettstedet:
 - Vil bli løst i løpet av inneværende eller neste hverdag, så fremt innholdet er klargjort fra kundens side og oppdateringen ikke innebærer endring av oppsett/design av nettsiden.
 - Ved omfattende oppdateringer, for eksempel ved endring av oppsett på side, kan det ta noe lengre tid å gjennomføre oppdateringen

Oppetid

- Bussin overvåker oppetid for nettstedene som har en driftsavtale med oss
- Alle nettsteder skal være oppe så lenge kunden ønsker det og såfremt nødvendige leveranser fra den underliggende leverandøren, Zoho Corporation Pvt. Ltd. er tilstede.

Ansvar

- Bussin har ansvar for at nettstedene som leveres til kunden fungerer som de skal og at innholdet oppdateres slik som avtalt
- Ved feil forårsaket av Bussin som har betydelige negative konsekvenser for kundens forretningsdrift vil kunden kunne få hel eller delvis og forholdsvis refusjon av innbetalt hosting- og supportavgift. Ut over dette vil det ikke bli gitt kompensasjon.
- Ved feil som har betydelige negative konsekvenser for kundens forretningsdrift vil Bussin bruke nødvendig tid for å rette feilen
- Bussin har ikke ansvar for feil eller problemer som er forårsaket av kunden. I slike tilfeller må kunden ta kostnaden for å rette feilen
- Bussin tar ikke ansvar for feil eller problemer utenfor Bussins kontroll

- Bussins ansvar for underleveranser strekker seg ikke lengre enn underleverandørens ansvar
- Kunden har ansvar for å eie domenet og for å koble domenet til nettstedet

Varighet og oppsigelse

- Varighet av hostingavtale med nye kunder er 12 måneder
- Varighet for hostingavtale for kunder etter de første 12 månedene er løpende, og kan sies opp med en måneds varsel per side kalenderdato i måneden dersom ikke annen oppsigelsestid er avtalt
- Ved manglende betaling fra kunden:
 - innen forfall vil kunden motta en purring per e-post innen 7 dager. Dersom betaling ikke er mottatt innen 14 dager etter purredato, vil kunden motta et inkassovarsel. Hvis betaling fortsatt uteblir, kan kravet bli overført til inkasso. Kunden vil bli belastet med inkassogebyr og forsinkelsesrente i henhold til inkassoloven.
 - 60 dager etter uteblitt betaling vil nettstedet bli erstattet med en enkelt side med bare kundens logo og/eller navnetrekk. Kunden vil miste eventuell adgang til publisering på nettstedet.
 - 90 dager etter uteblitt betaling vil nettstedet bli avpublisert og slettet.
- Ved oppsigelse av avtalen fra kundens side:
 - Når kunden sier opp avtalen, vil Bussin bistå med overgang til nytt nettsted eller stenging av nettsted
 - Med mindre kunden ønsker å fortsette med Zoho Sites som webplattform, vil det ikke være mulig å migrere innholdet. Kunden vil selv være ansvarlig for evt flytting av innhold
 - Kunden kan velge å ta over hosting og drifting av nettstedet selv. Dette vil ikke påvirke bindingstidens lengde
 - Kunden eier innholdet på nettstedet så fremt ikke annet er avtalt
 - Kunden kan gjenbruke design utviklet av Bussin på et eventuelt nytt nettsted
 - Kunden bestemmer selv om nettstedet skal være publisert eller ikke
 - Oppsigelse av avtalen må skje skriftlig per e-post.

Betaling

Hosting vil bli fakturert før hostingperioden starter. Supportpakker vil bli fakturert ved

bestilling. Løpende timer vil bli fakturert etter utføring.

Faktura vil ha forfallsdato 14 dager etter at fakturaen er sendt til kunden.

Ved manglende betaling fra kunden

- 60 dager etter forfall, vil nettstedet bli erstattet med en enkelt side med bare kundens logo og/eller navnetrekk. Kunden vil miste eventuell adgang til publisering på nettstedet.
- 90 dager etter forfall, vil nettstedet bli avpublisert og slettet.

Endring av vilkår

Bussin forbeholder seg retten til å endre disse vilkårene. Eventuelle endringer vil ikke ha virkning for inneværende avtaleperiode.