

Pc & Mobilservice

Korsør

Samlede Vilkår & Betingelser

Servicevilkår • Handelsbetingelser • GDPR • Reparation • Genbrug

Virksomhed	PC & Mobilservice Korsør
CVR	34369240
Kontakt	20 62 42 10 / kontakt@pc-mobilservice.dk
Hjemmeside	www.pc-mobilservice.dk

Formål med dokumentet

Dette dokument er udarbejdet for at skabe gennemsigtighed og tryghed for kunder hos PC & Mobilservice Korsør. Vilkårene beskriver, hvordan jeg håndterer reparationer, service, salg, brugte produkter, persondata, genbrug og ansvar.

Senest opdateret: Juli 2026

Indholdsfortegnelse

1. 1. Generelt
2. 2. Oprettelse af sag
3. 3. Fejlsøgning og prisoverslag
4. 4. Reparation og reservedele
5. 5. Skjulte fejl og tidligere reparationer
6. 6. Face ID, Touch ID og biometriske funktioner
7. 7. Væskeskader og fugtskader
8. 8. Backup, data og adgangskoder
9. 9. Software, Windows, Microsoft-konto og Apple-ID
10. 10. Hjemmebesøg og fjernsupport
11. 11. Betaling og afhentning
12. 12. Ikke-udførte eller afbrudte reparationer
13. 13. Opbevaring af uafhængt udstyr
14. 14. Reklamationsret og garanti
15. 15. Salg af nye produkter og tilbehør
16. 16. Brugte og renoverede produkter
17. 17. Specialbyggede gaming-computere
18. 18. Donation, afhentning og genbrug af elektronik
19. 19. Fortrydelsesret ved fjernsalg
20. 20. Privatlivspolitik (GDPR)
21. 21. Cookies
22. 22. Ansvarsbegrænsning
23. 23. Bæredygtighed og ansvarlig elektronik
24. 24. Kontakt
25. 25. Personlig hilsen

1. Generelt

Disse vilkår gælder for alle reparationer, services, fejlsøgninger, fjernsupport, hjemmebesøg, afhentninger samt salg udført af PC & Mobilservice Korsør.

Formålet med vilkårene er at skabe klare rammer for både kunden og virksomheden. Kunden skal vide, hvad der er aftalt, hvordan udstyret håndteres, og hvilke rettigheder og begrænsninger der gælder.

Vilkårene gælder, medmindre der er indgået en anden skriftlig aftale mellem kunden og PC & Mobilservice Korsør.

Bemærkning

Dokumentet er skrevet i et letforståeligt sprog, så det kan læses af både private kunder og erhvervskunder.

2. Oprettelse af sag

Når udstyr afleveres eller modtages til reparation, kan der oprettes en sag med kundens kontaktoplysninger og en beskrivelse af den fejl eller opgave, kunden ønsker hjælp til.

Beskrivelsen tager udgangspunkt i kundens egne oplysninger samt de observationer, der kan foretages ved modtagelsen. Hvis udstyret har synlige skader, manglende dele eller særlige forhold, kan dette noteres i sagen.

En sag kan eksempelvis omhandle skærmskift, batteriskift, fejlsøgning, softwareproblemer, opgradering, datasletning, opsætning eller salg/klargøring af brugt udstyr.

- Kundeoplysninger anvendes kun til sagshåndtering, kontakt, fakturering og eventuel reklamationsbehandling.
- Kunden bør oplyse om tidligere reparationer, væskeskader, faldskader eller kendte fejl.

3. Fejlsøgning og prisoverslag

Fejlsøgning udføres for at identificere årsagen til en fejl og vurdere, om en reparation er teknisk og økonomisk forsvarelig.

Der kan opkræves et fejlsøgningsgebyr, hvis kunden efter modtaget vurdering eller prisoverslag vælger ikke at få reparationen udført. Kunden informeres så vidt muligt om dette på forhånd.

Et prisoverslag er baseret på de oplysninger og den tilstand, der er kendt på tidspunktet for vurderingen. Hvis der senere opdages yderligere fejl, kontaktes kunden, før eventuelt ekstraarbejde udføres.

Bemærkning

Ingen større reparation eller merudgift påbegyndes uden kundens accept, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt.

4. Reparation og reservedele

Reparationer udføres med størst mulig omhu og med fokus på kvalitet, sikkerhed og et ordentligt resultat.

Der benyttes kvalitetsreservedele, som vurderes egnede til den konkrete reparation. Reservedele kan være originale, OEM-kvalitet eller kompatible kvalitetsdele afhængigt af opgaven, tilgængelighed og kundens valg.

Visse reparationer kan afvises, hvis de vurderes økonomisk ufornuftige, hvis reservedelene ikke kan skaffes, eller hvis risikoen for yderligere skade vurderes for høj.

- Kunden orienteres, hvis der er væsentlig forskel på reservedelskvalitet eller pris.
- Udskiftede dele kan som udgangspunkt bortskaffes, medmindre kunden ønsker dem udleveret og dette aftales på forhånd.

5. Skjulte fejl og tidligere reparationer

Elektronik kan have skjulte fejl, som først viser sig under adskillelse, test eller reparation. Det kan eksempelvis være defekte kabler, beskadigede stik, tidligere uautoriserede reparationer, manglende skruer, knækkede beslag eller begyndende printfejl.

PC & Mobilservice Korsør kan ikke på forhånd garantere, at alle skjulte fejl kan opdages ved modtagelse eller ved en indledende visuel vurdering.

Hvis der konstateres skjulte fejl under arbejdet, vil kunden blive kontaktet, og der gives en vurdering af, om reparationen fortsat kan betale sig.

Bemærkning

Dette punkt er særligt relevant ved telefoner, tablets og computere, der tidligere har været tabt, åbnet, repareret eller udsat for fugt.

6. Face ID, Touch ID og biometriske funktioner

Ved reparation af iPhone, iPad og andre enheder med Face ID, Touch ID eller lignende biometriske funktioner gøres der altid en indsats for at bevare disse funktioner, hvis de fungerer ved modtagelsen.

Kunden bør oplyse, om Face ID, Touch ID, kamera, mikrofon, højttaler, sensorer eller andre funktioner virker inden aflevering. PC & Mobilservice Korsør kan vælge at dokumentere dette ved test, foto eller video.

Biometriske funktioner kan i sjældne tilfælde ophøre med at fungere på grund af skjulte skader, tidligere reparationer, beskadigede flexkabler, sensorer eller komponenter, som ikke var synlige eller konstaterbare før reparationen.

Bemærkning

Hvis kunden oplyser, at Face ID virker ved aflevering, noteres dette gerne på sagen. Det giver et bedre grundlag for både kunde og reparatør.

7. Væskeskader og fugtskader

Væskeskader og fugtskader kan være uforudsigelige. En enhed kan godt tænde og virke delvist, men stadig have begyndende korrosion eller skjulte skader på printkort og komponenter.

Ved væskeskade kan der opstå nye fejl under eller efter reparationen, også selvom enheden umiddelbart virker efter rensning eller udskiftning af dele.

PC & Mobilservice Korsør kan derfor ikke garantere, at en væskeskadet enhed kan repareres permanent, eller at den ikke senere udvikler yderligere fejl.

8. Backup, data og adgangskoder

Kunden anbefales altid at tage en komplet backup af vigtige data, inden udstyr afleveres til reparation, service eller fejlsøgning.

PC & Mobilservice Korsør bestræber sig på ikke at tilgå kundens personlige filer, billeder, dokumenter eller beskeder, medmindre det er nødvendigt for fejlfinding eller aftalt med kunden.

Virksomheden kan ikke gøres ansvarlig for tab af data, programmer, licenser, billeder, dokumenter eller filer som følge af fejl på enheden, nødvendige reparationer, nulstilling, softwarefejl eller defekte lagermedier.

- Kunden bør oplyse nødvendige adgangskoder, PIN-koder eller loginoplysninger, hvis de er nødvendige for test.
- Adgangsuplysninger behandles fortroligt og bør ændres af kunden efter endt service, hvis kunden ønsker det.

9. Software, Windows, Microsoft-konto og Apple-ID

Softwarehjælp kan omfatte installation, opsætning, opdatering, optimering, fejlretning eller rådgivning omkring styresystemer, programmer, e-mail, MitID, e-Boks og lignende.

PC & Mobilservice Korsør kan ikke garantere, at tredjepartssoftware, gamle programmer, specialsoftware eller kundens egne licenser fungerer efter en opdatering, geninstallation eller systemændring.

Kunden er selv ansvarlig for at have adgang til nødvendige konti, licenser, produktøgler, Microsoft-konto, Apple-ID, e-mailkonto og eventuelle tottrinsbekræftelser.

Bemærkning

Ved aktiveringslås, Apple-ID-lås, BIOS-kode eller manglende konto-adgang kan reparation eller opsætning i nogle tilfælde ikke gennemføres.

10. Hjemmebesøg og fjernsupport

Hjemmebesøg og fjernsupport udføres efter aftale. Ved hjemmebesøg aftales tid, adresse og opgavens omfang så tydeligt som muligt inden besøget.

Fjernsupport kræver kundens samtykke og aktiv deltagelse. Kunden skal selv give adgang via relevant program eller indbygget funktion. Kunden kan til enhver tid afbryde forbindelsen.

Ved fjernsupport kan der ikke ydes hjælp til opgaver, der kræver fysisk adgang til enheden, eksempelvis hardwarefejl, udskiftning af dele eller visse netværksproblemer.

11. Betaling og afhentning

Betaling sker som udgangspunkt ved afhentning, levering eller efter aftale. Betaling kan ske via MobilePay, bankoverførsel eller kontant efter nærmere aftale.

Enheden udleveres normalt først, når betaling er registreret, medmindre andet er aftalt skriftligt.

Ved større opgaver, specialbestilte reservedele eller specialbyggede computere kan der kræves forudbetaling eller depositum.

12. Ikke-udførte eller afbrudte reparationer

Hvis kunden vælger ikke at få reparationen udført efter fejlsøgning, betales alene det aftalte fejlsøgningsgebyr eller det arbejde, der allerede er aftalt og udført.

Hvis en reparation afbrydes, fordi den viser sig teknisk eller økonomisk uforsvarlig, kontaktes kunden med en vurdering af næste skridt.

PC & Mobilservice Korsør kan afvise at fortsætte en reparation, hvis risikoen for yderligere skade vurderes for høj, eller hvis reservedele ikke kan skaffes på forsvarlige vilkår.

13. Opbevaring af uafhentet udstyr

Når en reparation, fejlsøgning eller vurdering er afsluttet, kontaktes kunden med besked om afhentning eller videre aftale.

Uafhentet udstyr opbevares i op til 90 dage efter meddelelse om, at udstyret er klar til afhentning eller sagen er afsluttet.

Hvis kunden ikke reagerer efter rimelige kontaktforsøg, forbeholder PC & Mobilservice Korsør sig retten til at bortskaffe, genanvende eller afhænde udstyret efter 90 dage.

14. Reklamationsret og garanti

Der ydes 2 års reklamationsret i henhold til købeloven, hvor denne finder anvendelse. Reklamationsretten dækker fejl, der skyldes materiale- eller fabrikationsfejl eller fejl ved det udførte arbejde.

Reklamationsretten dækker ikke almindelig slitage, stødskaader, tab, trykskaader, væskeskaader, forkert brug, uautoriserede indgreb, softwarefejl, virus, kundens egne indstillinger eller skader opstået efter udlevering.

Medmindre andet er skriftligt aftalt, ydes der ikke en særskilt garanti ud over den lovpligtige reklamationsret. Hvis der i et konkret tilbud er aftalt en særskilt garanti, fremgår det af tilbuddet eller fakturaen.

15. Salg af nye produkter og tilbehør

Ved salg af nye produkter og tilbehør, eksempelvis powerbanks, kabler, opladere, covers og lignende, gælder almindelige handelsbetingelser og reklamationsret efter gældende regler.

Produkter leveres som udgangspunkt i producentens originale emballage. PC & Mobilservice Korsør kan tilføje egne informationskort, klistermærker eller takkehilsner, men producentens lovpligtige informationer bør bevares.

Kunden bør følge producentens anvisninger for brug, opladning, sikkerhed og opbevaring.

16. Brugte og renoverede produkter

Brugte og renoverede produkter gennemgås, testes og klargøres inden salg. Det kan eksempelvis være smartphones, tablets, bærbare computere, stationære computere eller tilbehør.

Produktets stand beskrives så præcist som muligt. Almindelige kosmetiske brugsspor, små ridser, mærker eller tegn på tidligere brug betragtes ikke som fejl, hvis de er forenelige med produktets beskrevne stand.

Kunden opfordres til at kontrollere produktet ved modtagelse eller afhentning og kontakte PC & Mobilservice Korsør hurtigst muligt, hvis der opleves fejl.

Bemærkning

Brugte produkter sælges med fokus på tryghed, gennemsigtighed og genbrug.

17. Specialbyggede gaming-computere

Ved specialbyggede gaming-computere sammensættes computeren efter kundens ønsker, behov og budget. Der kan rådgives om komponenter, ydeevne, støjniveau, opgraderingsmuligheder og fremtidig brug.

Computeren testes inden udlevering, og der installeres software efter aftale. Kunden er ansvarlig for egne spilkonti, licenser og programmer, medmindre andet aftales.

Ved specialtilpassede varer kan fortrydelsesretten være begrænset eller bortfalde efter gældende regler, hvis arbejdet er udført efter kundens specifikke ønsker.

18. Donation, afhentning og genbrug af elektronik

PC & Mobilservice Korsør modtager gerne brugt elektronik, IT-udstyr og enheder, som kunden ikke længere bruger. Formålet er at reparere, genbruge, klargøre, bruge som reservedele eller sørge for ansvarlig genanvendelse.

Ved donation eller afhentning overgår ejerskabet til PC & Mobilservice Korsør, medmindre andet aftales skriftligt. Kunden modtager som udgangspunkt ikke betaling for udstyret, medmindre der laves en særskilt aftale om køb eller indbytning.

Kunden er selv ansvarlig for at fjerne personlige data før aflevering. Hvis kunden ønsker hjælp til sikker datasletning, kan dette aftales særskilt.

Bemærkning

Dette initiativ skal gøre det lettere for kunder at tænke grønt og give elektronik nyt liv i stedet for at lade det samle støv eller ende som affald.

19. Fortrydelsesret ved fjernsalg

Ved fjernsalg til private forbrugere gælder som udgangspunkt 14 dages fortrydelsesret efter forbrugeraftaleloven, hvor reglerne finder anvendelse.

Fortrydelsesretten kan være begrænset eller bortfalde ved specialfremstillede eller individuelt tilpassede varer, hvis kunden udtrykkeligt har bestilt varen efter egne specifikationer.

Ved køb af serviceydelser kan kunden i visse tilfælde give samtykke til, at arbejdet påbegyndes før fortrydelsesfristens udløb. Hvis arbejdet allerede er udført, kan fortrydelsesretten være begrænset efter gældende regler.

Bemærkning

Dette afsnit er særligt relevant, hvis hjemmesiden senere bruges til salg eller reservation af varer online.

20. Privatlivspolitik (GDPR)

Hos PC & Mobilservice Korsør respekterer jeg dit privatliv og behandler dine personoplysninger fortroligt og i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne.

Jeg indsamler kun de oplysninger, der er nødvendige for at kunne hjælpe dig bedst muligt. Det kan være navn, telefonnummer, e-mailadresse, adresse, oplysninger om dit produkt eller din reparation samt oplysninger, du selv sender via kontaktformular eller e-mail.

Oplysningerne anvendes til besvarelse af henvendelser, udarbejdelse af tilbud, reparation og service, fakturering, reklamationsbehandling, afhentning, hjemmebesøg og overholdelse af gældende lovgivning.

Personoplysninger sælges ikke. Oplysninger videregives kun, hvis det er nødvendigt for at levere den aftalte service, eksempelvis ved fragt, betaling, regnskab eller hvis det kræves ved lov.

Du har ret til at få indsigt i dine oplysninger, få rettet urigtige oplysninger, få slettet oplysninger hvor det er muligt, gøre indsigelse mod behandlingen og kontakte virksomheden med spørgsmål om persondata.

Bemærkning

Henvendelser om persondata kan sendes til kontakt@pc-mobilservice.dk.

21. Cookies

Hjemmesiden kan anvende cookies for at sikre, at siden fungerer korrekt, forbedre brugeroplevelsen og eventuelt indsamle statistik om brugen af hjemmesiden.

Cookies kan eksempelvis bruges til teknisk funktionalitet, kontaktformularer, statistik eller forbedring af sidens indhold.

Du kan til enhver tid ændre eller slette cookies via din browser. Hvis cookies blokeres, kan enkelte funktioner på hjemmesiden muligvis fungere dårligere.

22. Ansvarsbegrænsning

PC & Mobilservice Korsør kan ikke holdes ansvarlig for indirekte tab, driftstab, tabt fortjeneste, tab af data, tab af softwarelicenser eller følgeskader som følge af fejl på kundens udstyr.

Et eventuelt erstatningsansvar kan aldrig overstige den pris, kunden har betalt for den konkrete ydelse eller vare, som kravet vedrører.

Ansvarsbegrænsningen gælder ikke i det omfang, ufravigelig lovgivning bestemmer andet.

23. Bæredygtighed og ansvarlig elektronik

Hos PC & Mobilservice Korsør arbejder jeg for at forlænge levetiden på elektronik gennem reparation, opgradering, genbrug og ansvarlig genanvendelse.

Når det er muligt, prioriteres reparation frem for udskiftning. Brugbare dele kan få nyt liv, og udstyr, der ikke kan reddes, kan indgå som reservedelskilde eller sendes videre til ansvarlig genanvendelse.

Målet er at gøre det lettere for kunder at vælge en grønnere løsning, reducere elektronikaffald og samtidig få mest muligt ud af det udstyr, de allerede ejer.

24. Kontakt

Har du spørgsmål til disse vilkår, en konkret reparation, et produkt, persondata eller afhentning af brugt elektronik, er du altid velkommen til at kontakte PC & Mobilservice Korsør.

Kontaktoplysninger: PC & Mobilservice Korsør, CVR: 34369240, Telefon: 20 62 42 10, E-mail: kontakt@pc-mobilservice.dk, Hjemmeside: www.pc-mobilservice.dk.

25. Personlig hilsen

Tak fordi du har valgt PC & Mobilservice Korsør.

Jeg sætter stor pris på den tillid, du viser mig ved at overlade dit elektronik til mig. Mit mål er altid at levere ærlig rådgivning, høj kvalitet og personlig service, så du føler dig tryk gennem hele forløbet.

Tak fordi du støtter en lokal virksomhed.

Bemærkning

Med venlig hilsen

PC & Mobilservice Korsør

Kilder og grundlag

- Dokumentet er udarbejdet med udgangspunkt i virksomhedens egne servicevilkår og almindelige danske forbruger- og databeskyttelsesprincipper.
- For GDPR er der taget udgangspunkt i Datatilsynets vejledning for små virksomheder.
- For fortrydelsesret er der taget udgangspunkt i de almindelige regler om fjernsalg og 14 dages fortrydelsesret for forbrugere.