

1. SERVICE

1.1 Hardware service

Serviceleverandøren (herefter kaldet **Printersparten**) skal ved levering af udstyret som følge af normal brug udføre justeringer og reparation af udstyret i henhold til udstyrets tekniske specifikationer. Serviceaftalen dækker Reservedele, arbejdsøn, kørsel samt toner og CRU. Andre forbrugsstoffer er kun dækket, hvis dette er skriftligt aftalt.

Printersparten kan efter eget valg anvende nye uoriginale eller renoverede reservedele, toner eller CRU med samme funktionalitet som nye dele.

Normal vedligeholdelse og rengøring, som kunden ifølge brugermanualer eller lignende materiale selv skal udføre, samt installation og flytning af udstyret er ikke omfattet af serviceaftalen.

1.2 Udskiftning af Toner & CRU Printersparten vil med forretningsmæssig rimelighed bestrebe sig på at gennemføre levering af toner og CRU inden for 4 arbejdsdage fra bestillings/ordredato.

Leveringen vil ske til den af kunden oplyste leveringsadresse. Der opkræves et gebyr pr. forsendelse for fremsendelse af forbrugsstoffer mv. Det leverede toner & CRU må udelukkende anvendes på udstyr omfattet af denne serviceaftale. Printersparten har ret til enhver tid at afhente evt. overskydende toner som måtte befinde sig hos kunden.

Aftalens udstyr skal være omfattet af Printerspartens Jetadvicé, således Printersparten har mulighed for at aflæse tællere og sende toner automatisk. Såfremt aftalens udstyr ikke er omfattet af Jetadvicé afregnes gebyr for manuel håndtering. Alternativt kan Jetadvicé-box lejes. Jetadvicé installeres på kundens IT systemer. Installation af Jetadvicé fortages ved levering af udstyret UB. Evt. geninstallation eller fejlretning heraf fortages mod gebyr.

Eventuel hastelevering toner & CRU kan ske mod betaling af et af Printersparten fastsat gebyr for hastelevering. Kunden er forpligtet til at oplyse tællerstand og serienummer på udstyret ved manuel bestilling af toner og CRU.

1.3 Support af maskinsoftware

Printersparten vil, i det omfang denne anser det for relevant, levere opdateringer af softwaren, som indeholder fejlretninger.

Printersparten bestemmer, hvilken version, der skal leveres. Opdateringer, som ikke er klassificerede som kunde installer bar, skal installeres af Printersparten.

Funktionsopdateringer af software er ikke omfattet af serviceaftalen og betales særskilt.

Ved konstatering af fejl i software skal Printersparten være kunden behjælpelig med at rette fejlen eller oplyse om, hvornår fejlen kan forventes rettet eller meddele, at retfælse ikke kan lade sig gøre.

Hvis den anmeldte fejl ikke findes i softwaren eller i et andet produkt, hvor Printersparten har vedligeholdelses ansvar, skal kunden betale Printersparten for arbejdstid og andre omkostninger.

Det samme gælder for support på udstyr og software, som ikke er omfattet af serviceaftale med Printersparten.

Dersom kunden ikke installerer nye vedligeholdelses opdateringer, er Printersparten ikke forpligtet til at yde support. Hvis det er muligt, vil Printersparten imidlertid yde support mod fakturering pr. time.

1.4 Fejlretning

Fejlretning kan, efter Printerspartens valg, foretages ved hjælp af support materiale leveret med produktet, information via Web side, E-mail, telefonsupport eller teknikerbesøg.

Kunden er forpligtet til, i rimeligt omfang, at medvirke til fejlretning, samt at give Printersparten adgang til udstyret via Internettet, i de tilfælde hvor udstyret indeholder en funktionalitet, som giver mulighed for at udbedre problemer via fjerndiagnose.

1.5 Data

Som led i uddannelsen af servicepersonale, arbejde med forbedring af driftssikkerheden og udarbejdelse af analyser har Printersparten ret til at optage og overvåge telefonopkald og registrere service data.

Herudover accepterer kunden, at Printersparten kan indsamle serviceparametre og data over forbrugsfrekvensen og opbevare disse til brug for beregning af serviceomkostninger, forbedring af driftssikkerheden og analyser af servicemarketing.

Begge parter vil overholde gældende lovgivning om behandling af persondataoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred.

1.6 Kundens forpligtelser

Kunden påtager sig blandt andet at:
 - Følge Printerspartens og Printersparten anvisninger for brug af udstyret.
 - Uden ophold at give Printerspartens og Printerspartens personale adgang til udstyret og de systemer, som udstyret er opkoblet med.
 - Tilse at der er plads rundt om maskinen i henhold til Printerspartens anvisninger.
 - Allid have en uddannet bruger. Al uddannelse betales af kunden.
 - Ovennævnte er ikke en udtømmende opregning af kundens forpligtelser

1.7 Serviceafgift

Serviceafgiften består af grundafgift inkl. et antal tryk og en trykafgift. Grundafgiften forfalder til betaling forud. Faktureringsterminen er som anført i kontrakten. De opgivne klikafgifter er baseret på A4-format. A3-format tæller som 2 stk. A4-format. A5-format tæller som 1 stk. A4-format. Print på for- og bagside tæller som 2 print.

Opgørelse af antal tryk sker kvartalsvis, halvårligt eller årligt efter Printerspartens valg

Ved aftalens ophør foretages en afsluttende tæller aflæsning hvor kunden bliver faktureret for eventuelle tryk, der er forbrugt udover grundafgiften.

Kunden er forpligtet til, efter anmodning fra Printersparten, at aflæse udstyrets tællere og indrapportere tæller tal. Hvis indrapportering fra kunden ikke er modtaget af Printersparten senest 10 dage efter anmodning herom, fastsættes forbrugt skønsmæssigt. Eventuelt tryk forbrugt udover det som er inkluderet i grundafgiften vil blive faktureret.

Der foretages ingen kreditering, hvis forbruget er mindre end det, som er indregnet i grundafgiften.

Serviceafgifterne skal betales, uanset om kunden vælger at gøre brug af den aftalte servicedækning.

Alle anførte afgifter vil blive pålagt moms samt eventuelle skatter og afgifter.

Der er aftalt en dæklingsbegrænsning på max 4,0% for hver farve. Såfremt denne procentstørrelse overstiges, forbeholder Printersparten sig retten til at forhøje ydelsen/klikprisen ligefremt proportionalt med samme stigning som den forholds-mæssige stigning i toner dæklings. Printersparten forbeholder sig ret til at trække udskriftsoplysninger fra kundens netværk via software placeret på PrinterEksperterns servere eller hostet/lejet system.

Ved aftalens ophør afregnes ubrugte forbrugsstoffer jf. altid gældende prisliste.

1.8 Prisændringer

Printersparten er berettiget til en gang hvert kalenderår, efter eget valg, at forhøje priserne med den årlige procentvise stigning i Danmarks Statistiks Nettoprisindeks eller dog maksimalt 5%. Printersparten er herunder berettiget til ekstraordinært at regulere prissæningen i tilfælde af udefrakommende stigninger grundet offentlige afgifter eller lignende. Prisstigningen træder i kraft fra det tidspunkt, hvor Printersparten meddeler dette til kunden. Meddelelse kan ske på faktura.

Efter 5 års driftsgaranti tilskrives serviceaftalen automatisk grundafgift kr. 3.995 årligt.

1.9 Løbetid

Serviceaftalen løber uopsigeligt fra kundens side fra aftalens ikrafttræden og indtil udløbet af den foran aftalte kontraktperiode. Ved opsigelse af serviceaftale forfalder alle resterende ydelser af serviceaftalen. Ved kontraktperiodens udløb forlænges aftalen automatisk for et år ad gangen.

Kunden kan dog opsige aftalen med mindst 90 dages skriftligt varsel til ophør ved udgangen af en kontraktperiode.

Fra Printerspartens side kan aftalen til enhver tid opsiges til ophør med et varsel på 90 dage

1.10 Ophævelse

Printersparten har ret til at ophæve serviceaftalen med øjeblikkelig virkning, såfremt:

- Kunden, trods påkrav afgivet efter forfaldsdagen, ikke inden 10 dage har betalt forfaldne serviceafgifter eller andre skyldige beløb.
- Kunden bruger udstyret i strid med de gældende forskrifter og instruktioner
- Kunden går konkurs, standser sine betalinger, indleder forhandlinger om tvangsakkord eller frivillig akkord, træder i likvidation eller anden form for insolvens behandling.

Kunden i øvrigt misligholder sine forpligtelser i henhold til denne aftale.

1.11 Opgørelse

Såfremt serviceaftalen ophæves i medfør af punkt 1.10, skal kunden, ud over forfaldne skyldige beløb til Printersparten betale de i den aftalte kontraktperiode endnu ikke forfaldne serviceafgifter.

2. GENERELLE BETINGELSER

2.1 Forudsætning

Samtlige Printerspartens forpligtelser i henhold til denne aftale er under forudsætning af, at udstyr findes på det aftalte installationssted.

Det er desuden en forudsætning, at kunden ikke har anvendt ikke-godkendte reservedele, ikke godkendte forbrugsstoffer m.v., eller i øvrigt ladet andre end Printersparten foretage service eller udbedning af produkter.

Servicearbejdet udføres indenfor Printerspartens normale arbejdstid efter anmodning fra kunden og kun på aftalt installationsadresse.

Udskiftede dele er Printerspartens ejendom.

Udbedning af fejl i udstyret, som er opstået ved fejlagtig behandling heraf, reparationer foretaget af uautoriseret personale, ydre påvirkninger, forkerte forbrugsstoffer, manglende normal vedligeholdelse/rengøring, fejlagtigt driftsmiljø (f.eks. spændingsfejl), forkert brug, forkert installation eller tilslutning af andet udstyr eller software eller flytning af udstyret betales af kunden efter Printerspartens altid gældende takster.

2.2 Rettidig betaling

Alle beløb med tillæg af moms skal betales senest på forfaldsdagen angivet på fakturaen. Ved betaling efter forfaldsdagen - uanset årsag - er Printersparten berettiget til at kræve et rykkergebyr samt morarenter af det for sent betalte beløb med 2% pr. påbegyndt måned. Ved anførelse af bankoplysninger accepterer kunden at Printersparten tilmelder serviceaftalen PBS/leverandør service.

2.3 Ansvar m.m.

Printersparten frasiger sig ethvert ansvar for alle garantier, vilkår og betingelser, hvad enten disse er udykkelige eller underforståede, foreskrevet ved lov eller på anden måde herunder, men ikke begrænset til faglig kompetence og rettidig omhu ved levering af service.

Printersparten og dennes eventuelle repræsentanter kan ikke under nogen omstændigheder gøres ansvarlig for driftstøb eller andre indirekte tab - herunder omkostninger ved tab af data, forsinket levering, maskinstop og påfølgende reparations tid, andre hændelige skader og følgeskader eller andre omstændigheder.

Printersparten hæftelse for tab er i øvrigt begrænset til et beløb svarende til 1 års serviceafgift for det produkt, der har medført tabet.

Kun væsentlige forsinkelser kan påberåbes af kunden.

2.4 Force Majeure

Printersparten er ansvarfri, såfremt aftalens opfyldelse hindres eller bliver urimeligt byrdefuld på grund af omstændigheder, der traditionelt betragtes som force majeure begivenheder, herunder arbejdskonflikter hos Printersparten eller Printersparten eller på grund af mangler ved eller forsinkelse af leverancer fra andre underleverandører.

2.5 Afkald

Hvis en af parterne, uanset tidspunktet herfor, undlader at gøre en bestemmelse i denne serviceaftale gældende, skal dette ikke fortolkes som et afkald på at gøre bestemmelsen gældende eller retten til efterfølgende at gøre enhver anden bestemmelse gældende.

Intet afkald, hverken udtrykkeligt eller stillende, fra en parts side på at gøre en misligholdelses beføjelse gældende, skal anses for et afkald fra denne parts side, på at gøre enhver anden misligholdelsesbeføjelse gældende.

2.6 Aftalebinding

Denne kontrakt er ikke bindende for Printersparten, før kontrakten er tiltrådt af Printerspartens direktion. Kontrakten er bindende for kunden fra kundens underskrift af aftalen. Fremsendelse af faktura betragtes som Printerspartens godkendelse af kontrakten.

2.7 Værneting

Twist eller krav i anledning af nærværende kontrakt skal afgøres Byretten i Aalborg.

2.8 Overdragelse

Ved evt. ændringer af aftalens betingelse er til hver en tid berettiget til helt eller delvist at overdrage denne aftale til tredje part.

2.9 Genopstart af serviceaftalen

Ved lukning af serviceaftalen grundet manglende betaling faktureres gebyr kr. 3.000,- for genåbning af aftalen.

3.0 Ændring af aftalens betingelser

Ved evt. ændringer af aftalens betingelse oplyses dette på faktura. Nyligste betingelser vil altid kunne findes på www.printersparten.dk