

Avtalsvillkor för serviceavtal

Inledning

De Villkor som anges nedan gäller när Kunden har undertecknat ett serviceavtal (Avtalsoffert) med Nilfisk, om inget annat skriftligen avtalats mellan Parterna.

Definitioner

Om inte sammanhanget kräver annat ska de termer och uttryck med inledande versal som används i detta Avtal ha den innebörd som anges nedan eller den innebörd som i övrigt definieras i detta Avtal. Om termer med inledande versal inte förklaras eller definieras, ska de tolkas i enlighet med deras allmänna innebörd utifrån aktuellt sammanhang.

Avtal avser nämnda villkor i Serviceavtalet

Bilagor avser bifogad bilaga till detta Avtal, där lokala villkor, priser etc. anges.

Avtalsoffert avser den Serviceavtalsoffert som undertecknats av Kunden

Kund avser mottagaren av Tjänsterna enligt detta Avtal

Lag avser varje tillämplig lag som är relevant för detta Avtal och som kan komma att ändras över tid

Maskin avser den Maskin som omnämns i Avtalsofferten och som omfattas av detta Avtal

Nilfisk avser Nilfisk A/S eller den lokala avdelning inom Nilfisk-koncernen som anges i Avtalsofferten

Tjänster avser de tjänster som utförs av Nilfisk enligt Avsnitt 1 och 2 i detta Avtal

Avgifter för serviceavtal avser de avgifter som kunden betalar för de tjänster som tillhandahålls av Nilfisk såsom specificerats i avtalsofferten

Servicebesök avser besök från en av Nilfisks tekniker i enlighet med specifikationerna i avsnitt 1 och/eller 2 i detta Avtal

1. Underhållsservice

1.1. Underhållsservice definieras som de regelbundna planerade besöken från Nilfisk. Antalet årliga besök avtalas i Avtalsofferten utifrån förväntad maskinanvändning och användningsmiljö, eller såsom avtalats via den digitala dynamiska övervakningslösningen, i förekommande fall.

1.2. Nilfisk kommer att kontakta Kunden för att boka in Underhållsservice.

1.3. För att säkerställa en så god funktionalitet som möjligt åtar sig Nilfisk att under avtalsperioden, och i enlighet med detta avtal, utföra förebyggande underhållsservice av utrustningen. I en underhållsservice ingår allmän översyn, funktionskontroll, kontroll av filter och eventuell laddning samt justering och smörjning av serviceobjektet och dess delar. Servicebesöken avslutas med ett funktionstest.

1.4. Alla serviceåtgärder som utförs vid Underhållsservice och som inte ingår i det som Nilfisk definierat som normal underhållsservice (mer information om vad som ingår för respektive maskin kan tillhandahållas på begäran), samt utöver policyn för "tillåten användning" som definieras i avsnitt 3.2, kommer att faktureras förutsatt att Avtalsofferten inte täcker de åtgärder som utförs och/eller komponenter som används.

1.5. Reparation och byte av komponenter vid Underhållsservicebesök utförs efter beslut av Nilfisks tekniker.

2. Reparatonservice

2.1. Reparatonservice definieras som besök som utförs på grund av ett haveri eller andra problem med Maskinen, där kunden kontaktar Nilfisk och uppger ett sådant haveri och/eller problem, och där Nilfisk planerar in ett besök för att åtgärda problemet.

2.2. I händelse av en driftstörning erbjuder Nilfisk enklare rådgivning och felavhjälpning per telefon. Om Nilfisk tillsammans med Kundens personal inte lyckas lösa problemet så eskalerar ärendet till Nilfisk tekniska support eller fälttekniker för vidare åtgärd. Incidenter som resulterar i att ett serviceobjekt inte kan användas för ändamålet, och där en reservlösning inte finns tillgänglig, erbjuds service på plats i enlighet med avtalet.

2.3. Svarstiden definieras som den maximala tiden från det att en felanmälan registreras hos Nilfisk, tills Nilfisks tekniker är på plats för att ta del av haveriet. Svarstiden anges i Bilagan. Svarstiden omfattar inte helger eller lokala helgdagar. Angivna svarstider är ev. inte tillämpliga om utrustningen finns på avlägsna eller svåråtkomliga platser, t.ex. öar utan broförbindelse eller liknande.

2.4. Reparation och byte av komponenter under Reparatonservicebesök utförs efter beslut av Nilfisks tekniker.

3. Specifikationer för servicetäckning

3.1. Huruvida åtgärden eller komponenten omfattas av servicen beror på vald avtalstyp och valda alternativ, såsom definierats i Avtalsofferten. För avtalsnivå PRO gäller att arbetstid för byte av slitagedelar ingår medans arbetstid för byte av eventuella reservdelar debiteras löpande.

3.2. Omfattningen som anges i Avtalsofferten är föremål för policyn för "tillåten användning", vilket innebär att om Nilfisk identifierar potentiell överdriven användning på en eller flera maskiner som anges i Avtalsofferten, kommer den bakomliggande orsaken att försöka identifieras i samarbete med Kunden. Om parterna mot förmodan inte kan komma överens och lösa den uppkomna situationen, förbehåller sig Nilfisk rätten att säga upp eller ändra Avtalsofferten och/eller ta ut extra kostnader till följd av överdriven användning. Med "överdriven användning" avses de användningsnivåer som finns specificerade i

Avtalsofferten, för höga kostnader eller om Maskinens användningsmiljö är extra krävande (t.ex. hög dammnivåer, extrema temperaturer som i kylager, alternativt högfriktionsstyr såsom golv med halkskydd o.dyl). Nilfisk kommer att tillhandahålla komponenter och material för att utföra Servicebesöken, men garanterar inte deras tillgänglighet. Komponenter och material som inte ingår i Avtalsofferten faktureras. Eventuella komponenter som omfattas av avtalet respektive komponentrabatter som framgår av Avtalsofferten gäller endast i samband med Servicebesöken, dvs. inte via andra kanaler.

3.4. Komponentkategorisering definieras enligt följande:

3.4.1. Reservdelar är delar som ingår i Maskinen, t.ex. motorer, ventiler, pumpar, styrkort och handtag.

3.4.2. Batterier och laddare definieras som batterier och laddare som tillhandahålls vid inköp av Maskinerna.

3.4.3. Förbrukningsartiklar är komponenter som kräver regelbundet byte eller påfyllning till följd av normalt slitage, t.ex. slangar, kablar, olja; delar med direktkontakt med golvet, såsom borstar, skrapblad och sidokjolar.

3.4.4. Rondeller, kemikalier, rengöringsmedel och dammsugarpåsar omfattas inte, oberoende av avtalstyp.

3.5. Kostnadsfritt utbyte av komponenter omfattar endast komponentversioner som redan är installerade på Maskinen. Extra och/eller nya komponenter alt. uppgraderade versioner av komponenterna kommer att faktureras separat.

3.6. Garantin för de Maskiner som anges i Avtalsofferten förlängs med ett år, förutsatt att Maskinerna är nya, dvs. att Avtalsofferten avslutas inom trettio (30) dagar från Maskinens leveransdatum.

3.7. Ytterligare avgifter tillkommer för arbete som utförs av Nilfisks tekniker i samband med kollision eller avsiktlig skada, felaktig användning, otilåten användning, felaktigt eller bristfälligt dagligt underhåll av den Maskin som kunden ansvarar för.

3.8. Även om Nilfisk eftersträvar att skicka ut samma tekniker till samtliga servicebesök på en viss plats, kan driftförhållanden i vissa fall kräva att Nilfisk skickar en annan tekniker.

3.9. Nilfisk kan inte garantera en "förstagångsåtgärd" i samband med ett Servicebesök.

3.10. Specifikationer för kunder med Premiumtäckning:

3.10.1. För att batterier och laddare ska omfattas av serviceavtalet krävs korrekt underhåll, påfyllning och laddningscykler av Kunden, enligt instruktionerna i Maskinens användarmanual. Nilfisk förbehåller sig rätten att kontakta en batterspecialist från tredje part för att om nödvändigt undersöka skadade batterier.

3.10.2. Förbrukningsartiklar är begränsade till ett årligt antal uppsättningar, och motsvarar det antal årliga underhållsservicebesök som avtalats. Förbrukningsartiklarna kommer att levereras/bytas ut vid varje underhållsbesök.

3.10.3. Helger och lokala helgdagar omfattas inte i vissa regioner och kan i vissa fall variera beroende på den lokala teknikerns tillgänglighet. Tillgänglighet kan inte garanteras. Helger och lokala helgdagar omfattas inte av Avtalsofferten, utan är endast ett alternativ för kunder med Premiumtäckning, och kommer därför att faktureras i enlighet med de lokala prisangivelser som finns angivna i Bilagan.

4. Kundens skyldigheter – servicebesök

4.1. Kunden ansvarar för att säkerställa att Nilfisk har tillgång till Maskinen vid överenskommen tid för planerade Servicebesök under Nilfisks normala arbetstider (se respektive lands webbsida) eller på annat sätt vid individuellt överenskommen tid utanför normal arbetstid.

4.2. Nilfisk kommer att fakturera Kunden för ev. extra arbete eller resor om åtkomst till Maskinen inte är möjlig på överenskommen plats, datum och tid.

4.3. Vid Servicebesök ansvarar Kunden för att Tjänsterna kan utföras på en säker plats.

4.4. Kunden ansvarar för att informera Nilfisk om eventuella farliga ämnen eller omständigheter på arbetsplatsen och förse Nilfisks tekniker med nödvändig information om säkerhetsåtgärder. Det är kundens ansvar att tillhandahålla nödvändiga säkerhetsåtgärder och skyddsutrustning till Nilfisks tekniker, samt att betala alla därav följande kostnader.

4.5. Kunden ansvarar för att i god tid informera Nilfisk om någon av Maskinerna i Avtalsofferten placerats på ny plats. Rabatter som ges baserat på Maskinens placering kommer att ändras i enlighet med detta.

5. Kundens skyldigheter – användning och dagligt underhåll

- 5.1. Kunden ansvarar för att utföra dagligt och veckovis underhåll samt kontroller av Maskinen, inklusive påfyllning av olja, smörjmedel, kylmedel och vätskor såsom beskrivs i Maskinens användarmanual.
- 5.2. Kunden ska utföra dagliga och periodiska kontroller och påfyllning av batterier i enlighet med batteriladdningscyklerna i Maskinens användarmanual.
- 5.3. Kunden ska använda material som olja, fett, vatten, rengöringsmedel etc. Dessa måste användas i enlighet med de standarder som definieras i Maskinens användarmanual.
- 5.4. Kunden får inte utföra ändringar eller justeringar på utrustningen eller låta tredje part utföra underhåll eller reparationer utan föregående skriftligt godkännande från Nilfisk. Om ändring eller justering genomförs utan sådant godkännande så gäller inte eventuell garanti och Nilfisk är inte heller skyldig att utföra Tjänster enligt detta Avtal.
- 5.5. Kunden ansvarar för att meddela Nilfisk så snart Kunden får kännedom om en avvikelse i driften av Maskinen, liksom i händelse av läckage, onormalt slitage eller buller, vid modifieringar av de användningsvillkor som anges i Maskinens underhållsmanual och användningsnivåer som anges i Avtalsofferten eller liknande.

6. Priser och betalningsvillkor

- 6.1. Avgifter för serviceavtal, inklusive moms, betalas i förskott. Nilfisk har rätt att häva alla sina skyldigheter enligt detta Avtal och Avtalsofferten om kunden inte uppfyller sina avtalade betalningsförpliktelser gentemot Nilfisk.
- 6.2. Avgifter för tjänster och komponenter som inte omfattas av Serviceavtalet kommer att faktureras separat av Nilfisk. Komponenter som levereras av Nilfisk förblir Nilfisks egendom tills kunden har betalat hela fakturan.
- 6.3. Nilfisk justerar årligen avgiften för Serviceavtal och priserna för de komponenter som finns specificerade i Avtalsofferten. Alla priser prisregleras inför varje årsslut enligt Statistiska Centralbyråns arbetskostnads index för tjänstemän AKL, näringsgren SN12007 25,30+33. Indexperioden är från augusti till augusti och prisuppräknung sker inför kommande kalenderår. Basen för ursprungspriset är augusti innevarande år.
- 6.4. Betalningsvillkor och eventuell ränta vid försenade fakturabetalningar framgår av Bilagan.
- 6.5. Alla fakturabelopp anges i lokal valuta och alla betalningar ska göras i lokal valuta, såsom beskrivs i Bilagan.

7. Ansvarsbegränsning

- 7.1. Nilfisk ansvarar inte för skador eller utgifter som uppstår på grund av, men inte begränsat till:
 - 7.1.1. Underlåtenhet från Kundens sida att uppfylla skyldigheterna enligt avsnitt 5 i detta Avtal;
 - 7.1.2. Drift av Maskinen som inte följer säkerhetsreglerna i Maskinens användarmanual och/eller i händelse av oförsiktig, felaktig eller oömläten användning av Maskinen;
 - 7.1.3. Incidenter orsakade av uppsåtliga eller oavsiktliga skador, såsom manipulation, vältning, brand, sabotage, kollision, felaktig förvaring samt skador orsakade av grov oaksamhet, felaktig användning, missbruk, uppsåtliga handlingar eller onormalt slitage;
 - 7.1.4. Reparationer eller mekaniska ingrepp som inte utförs av Nilfisk, eller användning av komponenter som inte levererats av Nilfisk; och
 - 7.1.5. Kundens bristande efterlevnad av lagar, förordningar etc. som gäller för Maskinen.
- 7.2. Nilfisks totala ansvar som härrör från eller är relaterat till detta Avtal, vare sig det gäller avtal eller skadestånd, kan aldrig överstiga ett belopp som är lika med de genomsnittliga månatliga inköp som Köparen har gjort under detta Avtal (exklusive moms, skatter och andra avgifter) gånger 12, förutom att denna ansvarsbegränsning inte tillämpas på eventuella skador eller förluster som orsakas av Nilfisk, deras Maskiner och/eller Tjänster och som uppstår till följd av (i) någon döds- eller kroppsskada, eller (ii) några andra orsaker för vilka ansvar inte kan begränsas eller uteslutas enligt tillämplig, obligatorisk Lagstiftning.
- 7.3. Vid garantianspråk på komponenter och material är Nilfisks ansvar begränsat till kostnaden för att reparera eller byta ut den felaktiga komponenten och materialet. Arbetet som utförs utöver garantiåtgärden omfattas inte.
- 7.4. Nilfisk är inte ansvarigt gentemot Kunden som ett resultat av detta Avtal för särskild, indirekt, oförutsedd, straffmässig eller därav följande förlust eller skada, inklusive, utan begränsning, förlust av framtida intäkter eller vinster, värdeminskning för Kunden eller därav följande resultat, inte heller för ev. minskning eller förlust av företagets anseende, affärsmöjligheter eller därav följande resultat, eller skador som uppstår till följd av ändringar i eller tolkningar av Lagstiftning.
- 7.5. Nilfisk ansvarar inte för underlåtenhet att fullgöra eller försening av fullgörandet av detta Avtal, helt eller delvis, direkt eller indirekt, på grund av brand, force majeure, strejk, lockout, avbrott i arbetet, brist på råmaterial, förmodenheter eller komponenter, omarbetningar, förseningar av transportörer, embargo, myndighetsbeslut eller direktiv, civila uppror eller störningar, upplopp, cyberattacker, pandemier eller andra orsaker som ligger utanför en parts rimliga kommersiella kontroll.

8. Avtalsperiod och upphörande

- 8.1. Detta Avtal börjar gälla på det datum som anges i Avtalsofferten och löper under ett kalenderår. Avtalet och Avtalsofferten förlängs årligen med ett kalenderår. "Pro"-avtal såsom definieras i Avtalsofferten löper på obegränsad tid, såvida de inte sägs upp i enlighet med detta Avtal. "Plus"- och "Premium"-avtal såsom definieras i Avtalsofferten ska gälla i maximalt fem (5) år, om inget annat anges i Avtalsofferten, och ska därefter omvandlas till "Pro"-avtal om de inte sägs upp i enlighet med detta Avtal.
- 8.2. Om parterna har enats om årsfaktura kan båda parter säga upp detta Avtal och/eller Avtalsofferten skriftligen med tre (3) månaders varsel. Om parterna har enats om kvartals- eller månadsfaktura, kan var och en av parterna säga upp detta Avtal och Avtalsofferten skriftligen med sex (6) månaders varsel. Avtalsofferten kan sägas upp för en eller flera Maskiner i enlighet med Avtalsofferten och med nämnd uppsägningstid. För att undvika missförstånd kommer Nilfisk att återbetala kunden för alla förbetalda besök som ännu inte har utförts i händelse av uppsägning från Nilfisk.
- 8.3. Detta Avtal kan sägas upp av Nilfisk utan föregående meddelande i händelse av att Kunden går i konkurs, har en utebliven ingående order från den samme, gör en överenskommelse med sina fordringsägare, vidtar eller drabbas av liknande åtgärder till följd av skuldsättning, samt vid överföring och/eller sammanslagning av Kundens verksamhet, aktier eller liknande åtgärder, eller om Kunden avlider.
- 8.4. Detta Avtal kan sägas upp av endera Parterna om den andra Parterna i väsentligt avseende bryter mot någon av sina skyldigheter enligt detta Avtal och inte korregerar överträdelsen inom trettio (30) dagar efter mottagandet av skriftligt meddelande om avtalsbrottet.
- 8.5. Detta Avtal och Avtalsofferten kan för enkelhetens skull sägas upp av Nilfisk med tre (3) månaders skriftligt varsel.

9. Gällande lag och jurisdiktion

- 9.1. Såvida inget annat överenskommit mellan Parterna, specificeras tillämplig lagstiftning och jurisdiktion avseende eventuella tvister mellan parterna som uppstår till följd av, under eller i samband med detta Avtal i bifogad Bilaga.

0
0

Bilaga till avtalsvillkor för serviceavtal

Kontaktinformation för service eller support

0

E-post: info.se@nilfisk.com

0

2. Reparationsservice

Relevant responstid enligt avtalsavsnitt 2.3 är:

[Infoga relevant responstid – måndag–fredag – tid/datum/XX]

3. Specifikationer för servicetäckning

De lokalt specificerade priserna som angetts i avtalsavsnitt 3.10.3 är:

[Infoga specifika priser för det aktuella landet där tjänsterna ska utföras]

6. Priser och betalningsvillkor

Betalning enligt Avtalet ska ske [Netto trettio (30) – ange dagar] dagar efter datum för Nilfisks faktura och eventuell försenad betalning kan belastas med en ränta på 1,5 % per påbörjad förseningsmånad.

Enligt avtalsavsnitt 6.5 ska alla fakturor anges i lokal valuta - [infoga lokal valuta] och alla fakturor ska betalas i [infoga lokal valuta].

9. Gällande lag och jurisdiktion

Om inte annat avtalats mellan parterna regleras detta Slutavtal av lagstiftningen i [lokalt land], utan hänsyn till konflikter mellan lagar, regler, bestämmelser eller stadgar i någon jurisdiktion. Alla tvister mellan parterna som uppstår till följd av, enligt eller i samband med detta avtal ska hänvisas till domstolens exklusiva jurisdiktion i [lokalt land, huvudstad].