Canon Norges standardbetingelser for levering av produkter og tjenester
Versjon 4.8 av 21. oktober 2022

STANDARDBESTEMMELSER

1.1 Anvendelse

1.1.1 Salg av produkter
For salg og levering av produkter gjelder del 1 samt det som er oppgitt i delene 2 og 3.

1.1.2 Levering av løsninger
For avtaler der Canon i tillegg til salg og levering av produkter skal yte tjenester som installasjon, tilpasning, utvikling, opplæring eller andre tjenester, gjelder delene 1 til 3, og - om nødvendig- del 4.

1.1.3 Service/serviceavtale
For service og serviceavtaler gjelder delene 1 og4, samt der det er nødvendig det som er oppgitt i del 3.

1.1.4 Drift og vedlikehold
Tjenester som gjelder drift og vedlikehold av kundens IT-system forutsetter at egen avtale om dette er inngått.

1.2 Definisjoner

Godkjenning: Kundens godkjenning eller automatisk godkjenning av løsningen eller del av løsningen iht. pkt. 3.4.

Godkjenningsertifikat: En skriftlig bekreftelse om godkjenning som Canon utsteder til kunden iht. pkt. 3.4.7.

Akseptansetest: Test som skal utføres for å vise at systemet i hovedsak oppfyller omforent kravspesifikasjon.

Arbeidsdager: Hverdager fra 08:00 til 16:00 med unntak av bevegelige helligdager.

Avtale: Hovedavtalen med bilag og de vedlagte standardbetingelsene.

Omforent kravspesifikasjon: Den spesifikasjonen som det refereres til i pkt. 3.2.1.

Canon: Canon Norge as, organisasjonsnummer: NO 914664292 MVA

Maskinvare: Maskinvare som Canon skal levere til kunden iht. det som er oppgitt i produktspesifikasjonen i Avtalen.
Opphavsrettigheter: Opphavsrett, rett til patent, mønster, varemerke og databaser, rett til kretsmønster for halvlederprodukter, rett til bedrift, søsterbedrift og andre næringskjennetegn, inklusive alle registreringer og registreringssøknader samt rett til bedriftshemmeligheter, know-how og annen teknisk informasjon

Kunden: Den kjøper/oppdragsgiver som oppgis i Avtalen.

Kundemiljø: Kundens informasjonsteknologi, telekommunikasjon og annen infrastruktur tilhørende kunden (deriblant kundens tilknytning til internett og eksterne leverandører av tele/data) som utgjør grensesnitt mot ett eller flere produkter og/eller tjenester som Canon skal levere iht. denne Avtalen.

Kundens tekniske og funksjonelle krav: De avtalte tekniske og funksjonelle krav som det refereres til i pkt. 3.2.1

Lisensgiver: Lisensgiver og utvikler av programvare og dens modifikasjoner.

Produkt(er): Maskinvare, programvare, tredjepartsprodukter og annet som Canon skal levere til kunden iht. denne avtalen.

Produktspesifikasjon: Den spesifikasjon over produkter som refereres til i pkt. 3.2.1

Programvare: Programvare som Canon skal levere til kunden iht. det som er oppgitt i produktspesifikasjonen, inkludert også tredjeparts programvare.

Service: Service som Canon lever iht. tjenestespesifikasjonene og det som ytterligere er beskrevet i Avtalen.

Løsning: Det som Canon skal yte og/eller levere for å oppfylle avtalespesifikasjonen

Tjeneste(r): Tjenester som Canon skal levere kunden, slik som installasjons-, tilpasnings-, utviklings-, og konsulenttjenester og opplæring, samt enhver annen tjeneste som beskrives i tjenestespesifikasjonen eller for øvrig fremgår av Avtalen.

Tjenestespesifikasjon: Spesifikasjon over de avtalte tjenester referert til i pkt. 3.2.1

Tredjepartsprodukt(er): Tredjeparts maskinvare eller programvare Canon leverer til kunden iht. Avtalen eller maskinvare eller programvare som ikke leveres av Canon.

Endring(er): Enhver endring, modifikasjon eller tillegg til avtalespesifikasjonen, prosjektplanen, produktene, tjenestene, erstatning eller annet, som avtales skriftlig mellom partene iht. pkt. 3.18.

1.3 Priser og betaling

1.3.1 Alle priser er eksklusive merverdiavgift og andre skatter eller avgifter. Ved valutaendring, prisforhøyelse, økning av skatter eller avgifter, eller andre uforutsette hendelser utenfor Canons kontroll, har Canon rett til å øke prisen tilsvarende med omgående virkning og uten varsel. Kunden vil fortsatt være bundet av avtalen.

1.3.2 Pris for produkter er iht. det som er oppgitt i Avtalen. Om ikke eksakt pris er oppgitt, benyttes Canons gjeldende priser ved leveringstidspunktet. Fakturering skjer ved levering eller på annet avtalt tidspunkt. For tredjepartsprodukter som skal leveres av Canon gjelder Canons pris for tredjepartsprodukter ved leveringstidspunktet om ikke annet er avtalt. Dersom det er oppgitt en bestemt pris for tredjepartsprodukter i avtalen, forbeholder Canon seg retten til å justere denne prisen hvis tredjepartsleverandøren gjennomfører en prisendring etter inngåelse av avtalen. Spesielle bestemmelser om erstatning og fakturering for tjenester og produkter ved løsningsleveringer oppgis i pkt. 3.15 og 3.16.

1.3.3 Betaling skjer mot faktura i den valuta man er blitt enige om. Dersom ikke annet er avtalt skjer betalingen i norske kroner. Betalingen skal være Canon i hende i løpet av
14 dager fra fakturadato om ikke annet er avtalt. Ved for sen betaling pålegges renter med en rentesats tilsvarende referanserenten iht. « Lov om renter ved forsinket betaling m.m., 1976». Ved forsinkelse iht. dette eller annen avtale mellom kunden og Canon, forbeholder Canon seg retten til å holde leveransen eller del av den tilbake samt retten til å avvente eller avbryte avtalte tjenester eller andre tiltak til kunden har betalt det forfalte beløp. Varer kundens betalingsforsinkelse mer enn 30 dager etter at Canon har bedt om betaling, forbeholder Canon seg retten til, helt eller delvis, å heve denne Avtalen ved skriftlig melding.

1.3.4 Kunden har ikke rett til ved betaling å redusere eller gjøre fratrekk i beløp, som for eksempel motregning.

1.4 Tilbakehold av ytelser samt heving hvis kunden går konkurs m.m.

Dersom kunden er utsatt for betalingsanmerkninger, avvikling, selskapsombygging, er erklært konkurs, har innledet akkord, innstilt sine betalinger eller på annen måte kan antas å være betalingsudyktig, slik at betaling til Canon ikke rettsmessig kan utbetales, eller det finnes andre sterke grunner til å anta at kunden ikke kommer til å kunne oppfylle en vesentlig del av sine forpliktelser, har Canon rett til å tilbakeholde levering eller deler av denne, samt rett til å avvente eller avbryte avtalte tjenester eller andre tiltak til betryggende sikkerhet er stilt, eller heve Avtalen helt eller delvis. Ved heving skal kunden alltid – utover
det som for øvrig kan følge av denne Avtalen – være ansvarlig for betaling av avtalte vederlag for berørte produkter frem til den dagen produktene hentes av Canon.

1.5 Separate leveranser

Betingelsene i denne avtalen skal gjelde adskilt fra de enkelte produkter og tjenester som leveres i henhold til avtalen. Dersom det oppstår
tvist når det gjelder ett eller flere produkter eller tjenester, skal dette ikke påvirke avtalens gyldighet for andre produkter eller tjenester.

1.6 Underleverandører

Partene har rett til å benytte underleverandører for gjennomføring av sine forpliktelser i henhold til Avtalen. Dersom dette skjer, har partene ansvaret som om de selv har utført ytelsen.

1.7 Opphavsrettigheter

Opphavsrettigheter som partene har ved inngåelsen av Avtalen, skal fortsette å gjelde og ikke påvirkes av Avtalens inngåelse. Bruk av eller tilgjengelighet til den andre partens opphavsrettigheter kan kun skje iht. det som uttrykkelig er tillatt i Avtalen. Ved inntrengning i tredjeparts opphavsrettigheter gjelder pkt. 3.19.

1.8 Konfidensialitet

Dersom det ikke er påkrevd ved lov eller annen nødvendighet for å kunne utøve forpliktelsene i Avtalen har begge parter gjensidig plikt – både under og etter utgått gyldighet på Avtalen-, i en periode på 5 år, til å holde konfidensielt enhver informasjon relatert til Avtalen og den andre part. Herunder gjelder all individualisert informasjon som know-how, finansiell, teknisk, materiell og forretningspraksis.

Unntatt fra denne bestemmelsen er (i) det som følger av lover eller andre forskrifter, (ii) det som er nødvendig for riktig gjennomføring av denne avtalen, (iii) hvis informasjonen er eller blir allment kjent på annen måte enn gjennom mottakeren av informasjonen eller noen vedkommende har ansvar for, (iv) dersom

mottakeren kan vise at han har fått kjennskap til informasjonen på lovlig måte fra tredjepart og informasjonen ikke ble omfattet av personvernet på tidspunktet for overlevering, eller (v) det som er utviklet uavhengig av den andre part.

Ved oppsigelse eller kansellering av Avtalen, har en part rett til – iht. kravene i Avtalen – å få utstyret returnert eller destruert. Utstyret må derimot ikke destrueres dersom lov eller pålegg fra myndighetene krever dets tilbakeholdelse.

Canon har i sin forretningsførsel rett til å anvende de ferdigheter og erfaringer Canon tilegner seg i forholdet med Kunden. Begge parter skal – innenfor sine ansvarsområder – sikre at lovgivning og forskrifter fra myndighetene iht. beskyttelse, sikring og destruksjon av data følges. Kunden påtar seg å erverve de samtykker man er påkrevet ved lov å skaffe ved håndtering av nødvendig informasjon iht. Avtalen.

Dersom Canon har samtykket til å utføre tjenester via internett eller annen fjerntilkobling, aksepterer Kunden at Canon må forelegge informasjon fra og om Kunden (inkludert personlig informasjon) til sine underleverandører og andre deler av Canon- Gruppen for videre å foreta de avtalte
tjenestene iht. Avtalen. I slike tilfeller skal Canon benytte rimelige tiltak for å sikre nødvendig sikring av personlig informasjon.

1.9 Force majeure

Canon er fritatt for straffeforfølgelse ved unnlatelse av gjennomføring av sine forpliktelser i henhold til denne Avtalen dersom unnlatelsen er årsaket av omstendigheter utenfor Canons kontroll, og omstendighetene forhindrer eller forvansker Canons gjennomføring av Avtalen på vesentlig måte («force majeure»). Som fritakende omstendighet skal anses lynnedslag, naturkatastrofer, avbrudd eller knapphet på strømforsyning, arbeidskonflikt, brann, myndighetenes endring av lov eller bestemmelser, myndighetenes inngripen, valutarestriksjoner, knapphet på transportmiddel eller allmenn vareknapphet, krigs- eller terrorhandling eller tilsvarende omstendigheter, samt feil eller forsinkelse i levering eller tjenester fra underleverandør på grunn av omstendigheter som nevnt ovenfor. Dersom Canons gjennomføring av avtalen på grunn av force majeure i det vesentlige forhindres over lengre tid enn 90 dager, har kunden rett til skriftlig å fratre avtalen uten straffeforfølgelse. Kunden skal i tilfelle, uavhengig av dette pkt. 1.9, betale Canon for produkter som skal leveres i henhold til avtalen, for utførte tjenester og for eventuelt nødvendige utgifter.

1.10 Ansvarsfraskrivelse

1.10.1 Dette pkt. 1.10 har prioritet foran andre bestemmelser og indikerer Canons totale ansvar i følge Avtalen. Canons ansvar ved forsinkelse er begrenset til det som angis i pkt. 2.4 respektive pkt. 3.6 samt når det gjelder feil som er oppgitt i pkt. 2.5 respektive pkt. 3.7. Begrensningen av Canons erstatningsansvar i følge dette pkt. 1.10 gjelder ikke skade som er forårsaket av Canons grove uaktsomhet eller med forsett.

1.10.2 Canon har ansvar for skade på eiendom som forårsakes av Canons forsømmelse. Erstatningsansvaret er begrenset til direkte tap og per skadetilfelle til et totalbeløp tilsvarende maksimalt 500 000 norske kroner. Canon er ikke i noe tilfelle ansvarlig for tap av data.

1.10.3 Ved annen skade enn skade på eiendom er Canons totale erstatningsansvar i følge denne avtalen begrenset til direkte tap og til et totalbeløp på maksimalt 15 prosent av avtalebeløpet som kunden skal betale til Canon i følge avtalen, eller ved utførelse av tjenester etter løpende regning på maksimalt 15 prosent av det beregnede avtalebeløpet for utførelsen av tjenesten.

1.10.4 Kunden skal for ikke å miste sine rettigheter, fremstille sine krav senest tre måneder etter at kunden har merket, eller burde ha merket, årsaken til kravet, dog senest seks måneder etter at det berørte produktet ble levert eller respektive tjenester utført.

1.10.5 Canon kan ikke holdes ansvarlig for inntektstap, tap av faktisk eller beregnet profitt, manglende kostnadsbesparelser, tap av andre forretninger, goodwill eller omdømme, dekningskjøp, krav fra tredjepart rettet mot Kunden eller indirekte og/eller følgeskader uavhengig av om slik skade er kjent eller prognosert på forhånd.

1.11 Tredjepartsprodukter levert av Canon

Alle rettigheter og garantier som tredjepart tilordner og gir til Canon for tredjepartsprodukter som leveres av Canon, skal i tillatt utstrekning overføres til Kunden. Canon gir imidlertid for egen del ikke på noen måte noen garantier og tilordner ikke noen rettigheter for tredjepartsprodukter. Canon forbeholder seg retten til å bytte ut tredjepartsprodukt mot annet produkt med tilsvarende utførelse og/eller funksjon i tilfelle angjeldende tredjepartsleverandør ved leveringstidspunktet har gjort endringer i sitt produkttilbud.

1.12 Kundens avtale med tredjepart

Canon skal være kunden behjelpelig ved bestillinger m.m. overfor tredjepart når man er blitt enige om dette. Kunden er imidlertid klar over at Canon i så fall ikke under noen omstendigheter fungerer som videreforhandler, agent eller annen representant for tredjepart, og at Canon derfor ikke har noe ansvar for slike bestillinger eller for tredjeparts behandling eller unnlatelse av behandling av disse.

1.13 Produsentansvar

Canon er tilsluttet et landsdekkende system for innsamling og gjenvinning av brukte, elektriske og elektroniske produkter. Kunden binder seg til å følge det som Canon til enhver tid gir beskjed om når det gjelder innsamling og gjenvinning, samt forøvrig å overholde relevante lover og regler innenfor miljø- og produsentansvarsområdet som gjelder for kunden. Dersom Canon har påtatt seg å hente produkt(er) som kunden skal levere i retur til Canon for gjenvinning, har Canon rett til å debitere kunden for transportkostnaden om man ikke er blitt enig om annet.

1.14 Ugyldighet

Dersom en betingelse eller en del av denne beskrives som ugyldig eller ikke kan håndheves, skal dette ikke påvirke gyldigheten eller håndhevingen av andre betingelser som skal fortsette å gjelde fullt ut.

1.15 Passivitet

Dersom en av partene ikke påberoper seg eller gjør gjeldende en viss betingelse i Avtalen, betyr ikke det at parten har avstått fra betingelsen, og dette skal på ingen måte påvirke partens rett til senere å påberope seg eller gjøre betingelsen gjeldende.

1.16 Fullstendig regulering

Avtalen utgjør den fullstendige reguleringen mellom partene i de spørsmål Avtalen berører og erstatter alle tidligere avtaler mellom partene. Partene bekrefter at ingen andre avtaler er inngått og at ingen av partene er avhengige av annet enn det som uttrykkelig er oppgitt i denne Avtalen. Vilkårene i denne avtalen erstatter alle andre vilkår, garantier og sanksjoner og alt annet ansvar som gjelder levering eller påstått, uteblitt eller forsinket levering av produkter eller tjenester, og som uten Avtalen skulle vært gjeldende mellom Canon og kunden.

1.17 Overdragelse

Partene har ikke rett til å overdra sine rettigheter eller forpliktelser i henhold til Avtalen uten samtykke fra den andre parten. Canon kan imidlertid overdra sin rett til å motta betaling iht. til Avtalen, samt rett til å overdra Avtalen til annet selskap innenfor samme konsern uten kundens samtykke. Kunden kan be om overdragelse til tredjepart. Et slikt samtykke skal skriftlig forhåndsgodkjennes av Canon. Et administrasjonsgebyr vil påløpe for å dekke administrative kostnader.

1.18 Endringer

Endringer til Avtalen skal være skriftlige og undertegnet av godkjente representanter fra begge parter for å være bindende. Ved oppdrag som under del 3, gjelder i tillegg spesielle bestemmelser iht. pkt. 3.18.

1.19 Tvisteløsning

Eventuelle tvister skal bli forsøkt løst gjennom forhandlinger. Fører ikke slike forhandlinger frem 30 dager etter en av partene skriftlig har krevd slike forhandlinger skal enhver tvist i forbindelse med Avtalen, eller andre følge avtaler, endelig løses ved forenklet voldgift iht. de til enhver tid gjeldende regler for forenklet voldgift ved Oslo Handelskammers Institutt for Voldgift og Alternativ Tvisteløsning.

1.20 Mislighold

Den som vil påberope seg mislighold må uten ugrunnet opphold reklamere skriftlig etter at vedkommende fikk kjennskap til misligholdet. Mislighold foreligger dersom en av partene ikke oppfyller sine forpliktelser i henhold til Avtalen, og dette ikke skyldes forhold som nevnt i pkt. 1.9, eller forhold som den andre parten har ansvaret eller risikoen for. Ved delvis mislighold av betaling fra kunden, kan Canon midlertidig stanse Service og Tjenester. Kunden skal varsles om stansen og årsaken til denne, f.eks. gjennom inkassovarsel. Service og Tjenester vil bli igangsatt straks kunden er à jour med betaling. Canon er berettiget til å oppheve Avtalen i følgende tilfeller:

- Dersom kunden tross påkrav avgitt etter forfallsdagen ikke innen 10 dager har betalt forfalte ytelser til Canon.
- Dersom kunden tas under konkursbehandling, innfører betalingsstopp, innleder forhandlinger om tvangsakkord eller frivillig akkord.
- Dersom kunden flytter utstyret uten Canons forutgående skriftlige samtykke.

1.21 Erstatning

Ved mislighold kan den part som rammes kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap etter alminnelige prinsipper for erstatning i avtaleforhold med følgende begrensninger:

A. Det dekkes ikke noen form for indirekte tap, så som tap grunnet driftsavbrudd, avsavnstap, tap grunnet at kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir riktig oppfylt, eller skade på annet enn produktet selv. Det presiseres at Canon ikke påtar seg ansvar for skader på kundens operativsystem og nettverks- eller applikasjons- programvare som kunden benytter med utstyret, herunder tap av data.
B. Erstatningskravet kan ikke overstige det samlede årlige vederlag (ekskl. mva.) for Service og Tjenester av det enkelte produkt.

1.22 Heving

Dersom en av partene vesentlig misligholder sine forpliktelser etter Avtalen, kan den andre part ved skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve Avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve erstatning ifølge Avtalen bestemmelser.

2. Spesielle bestemmelser – produktsalg

2.1 Levering og frakt

Levering skjer fra Canons lager. Canon besørger transport til kunden på passende måte for kundens regning og kostnad dersom ikke annet er avtalt. For samtlige transporter debiteres fraktkostnad og ekspedisjonsavgift. Ved Canons levering av tredjepartsprodukter gjelder tredjepartsleverandørens leveringsvilkår.

2.2 Salgspant

Canon forbeholder seg salgspant av solgte produkter til Kunden har betalt fullt ut. Dersom kunden ikke oppfyller sin del av Avtalen, har Canon rett til å ta tilbake produktene. Eierretten kan overføres til en av Canons godkjente finansieringsselskap dersom det er inngått avtale om dette med Canon. Så lenge Canon har eierretten, er kunden forpliktet til å ta godt vare på leverte produkter og ikke foreta endringer eller inngrep i disse uten skriftlig godkjennelse fra Canon.

2.3 Forsikring

Kunden skal sørge for tilfredsstillende forsikring mot tyveri, brann og annet tap for produkter som er levert kunden. Dersom kunden ikke kan tegne slik forsikring, skal Canon straks informeres om dette.

2.4 Leveringsforsinkelse

Dersom leveringsforsinkelse overstiger 60 dager grunnet forhold som Canon har ansvar for, og dette er av vesentlig betydning for kunden og Canon har forstått eller burde ha forstått dette, og forsinkelsen ikke er forårsaket av tredjepartsprodukt eller skyldes forhold som oppgitt i pkt. 1.9, har kunden rett til å heve avtalen når det gjelder forsinket produkt ved skriftlig henvendelse til Canon. Ved heving har kunden rett til erstatning med de begrensinger som angis i pkt. 1.10. Ved forsinkelse er kundens rett begrenset til det som er oppgitt i dette pkt. 2.4.

2.5 Ansvar for feil ved produktet

2.5.1 Dersom kunden ved mottak av produktet kan påvise feil på levert produkt som ikke er et tredjepartsprodukt, har kunden rett til kostnadsfri retting av feilen ved reparasjon eller bytte av produktet med feil, eller når det gjelder produkt som er programvare, gjennom korreksjon eller instruksjon om omgåelse av feilen. Med feil ved produktet menes at produktet avviker fra Canons tekniske spesifikasjoner på avtaletidspunktet. Canon har ikke ansvar for feil som forårsakes av vanlig slitasje, ulykke, uaktsomhet, bruk av forbruksmateriell eller reservedel eller utstyr som ikke er originalt eller ellers er godkjent av Canon, av endringer eller inngrep utført av kunden, av feil bruk av produktet eller av tredjepartsprodukt. Canon har heller ikke ansvar for feil som ikke i betydelig grad påvirker produktets tiltenkte bruk eller utgjør en ulempe for kunden.

2.5.2 For tredjepartsprodukter som leveres av Canon gjelder de feilansvarsbestemmelser som tredjepartsleverandøren bruker. Canons ansvar i slikt tilfelle innskrenker seg kun til å fremstille kundens krav overfor tredjepartsleverandøren samt å overlate sine rettigheter overfor tredjepartsleverandøren for feil i tredjepartsproduktet til kunden dersom det kreves.

2.5.3 Kunden skal bistå Canon ved feilsøking og bla. tydelig vise hvilket utslag feilen gir. Utbedring skjer i løpet av Canons ordinære arbeidstid hos kunden eller hos Canon eller annet servicested anvist av Canon slik Canon bestemmer i det enkelte tilfelle. Dersom utbedring ikke skjer hos kunden, skjer transport av produktet for kundens regning og risiko hvis ikke annet er avtalt.

2.5.4. Canons ansvar for feil forutsetter at kunden rapporterer feilen til Canon uten forsinkelse etter at han har merket eller burde ha merket feilen.

2.5.5. Hvis kunden har påtalt feilen og hvis det deretter viser seg ikke å foreligge noen feil som Canon er ansvarlig for, skal kunden godtgjøre Canon for utført arbeid i henhold til Canons til enhver tid gjeldende priser.

2.5.6. Dersom Canon ikke utbedrer feilen i den hastighet som omstendighetene krever, kan kunden skriftlig gi Canon en endelig og fornuftig frist for utbedring. Dersom feilen er Canons ansvar skal Canon ha rett til å utbedre feilen innen rimelig tid. Canon skal informere Kunden når feilen er utbedret og Kunden skal innen fem dager underrette Canon dersom feilen ikke er utbedret. Dersom feilen ikke er utbedret innen rimelig tid, har kunden rett til prisavslag. Dersom Canon ikke har utbedret feilen og feilen er av vesentlig betydning for Kunden, og dersom Canon har innsett dette eller burde ha innsett det, har Kunden rett til etter fristens utløp, gjennom skriftlig melding til Canon, å heve den del av Avtalen som omhandler det feilaktige produktet. Ved heving av avtalen har kunden rett til godtgjøring med de begrensinger som angis i pkt. 1.10.

2.5.7 Alt bruktsalg er solgt «som det er» og Canon har kun ansvar for tilstanden i den grad det er gitt skriftlig garantiforpliktelser.

2.5.8 Det som er oppgitt i dette pkt. 2.5 utgjør Canons fulle ansvar for feil.

2.6 Service

Kunden og Canon kan inngå avtale om service på produkter på de vilkår som fremgår av del 4.

3. Spesielle bestemmelser - systemleveranser

3.1 Anvendelse

Betingelsene i del 3 anvendes på alle avtaler der Canon tilbyr kunden produkter eller tjenester som krever tilpasning til kundens virksomhet, når Canon skal utføre installasjons- eller utviklingstjenester eller tilby opplæring eller andre tjenester for eller i tilknytning til kundens IT-system. For service på produkter kan det inngås serviceavtale etter de betingelser som fremgår i del 4. Tjenester for drift og support av kundens IT-system forutsetter at det inngås separat avtale om dette.

3.2 Omforent kravspesifikasjon og prosjektplan

3.2.1 Partene skal opprette en skriftlig spesifikasjon ("Omforent kravspesifikasjon ") med angivelse av hva Canon skal utføre og levere iht. Avtalen, basert på undersøkelse

utført av Canon eller tilbudsforespørsel/ oppdragsbeskrivelse fra kund en. Omforent kravspesifikasjon skal spesielt inneholde følgende data:

(a) De produkter og/eller tjenester (inkludert det servicenivå man er blitt enige om) som Canon skal tilby (henholdsvis "Produkt-spesifikasjon" og "Tjenestespesifikasjon"). Produktspesifikasjonen skal nøye spesifisere og skille mellom hvilke produkter som utgjør tredjepartsprodukter og hvilke som er Canons egne.

(b) Tekniske og funksjonelle krav man er blitt enige om for Løsningen ("Kundens tekniske og funksjonelle krav").

(c) Prosedyre for gjennomføring av akseptansetest.

3.2.2 Canon skal i forbindelse med opprettelsen av en omforent kravspesifikasjon også opprette en prosjektplan som partene blir enige om. Denne skal bla. inneholde en tidsplan for hvordan og innenfor hvilken tid tjenestene skal utføres, og systemet leveres. Dersom det ikke opprettes en prosjektplan skal det som angis i kravspesifikasjonen og i Avtalen ellers gjelde.

3.2.3 Kravspesifikasjonen og prosjektplanen skal godkjennes av kunden og utgjør deretter en integrert del av Avtalen som er inngått mellom partene. Dersom kunden ikke responderer så er tilsendt plan gjeldende.

3.2.4 Dersom det i undersøkelsen, tilbudsforespørselen/oppdragsbeskrivelsen eller tilsvarende forekommer motstridige opplysninger, har sist opprettet dokument preferanse. Dersom det i noen av nylig utstedte dokumenter og Avtalen forekommer motstridige opplysninger, har Avtalen preferanse. I tilfelle Avtalen på noen måte skulle være i strid med de av Canon eller tredjepart utstedte tekniske spesifikasjoner for et visst produkt skal det som angis i slike spesifikasjoner ha preferanse.

3.3 Generelt om partenes ansvar og avtalens gjennomføring

3.3.1 Kunden er ansvarlig for at Kunden har nødvendig makt og myndighet til å inngå og gjennomføre denne Avtalen. Kunden skal utføre det som kreves for å oppfylle Avtale-spesifikasjonen og følge prosjektplanen. Kunden er ansvarlig for at kundens tekniske og funksjonelle krav og øvrige opplysninger som er oppgitt Canon er korrekte, relevante og fullstendige. Kunden skal ved inngåelse av Avtalen ha implementert alle tidligere anbefalinger fra Canon som kan påvirke de produkter og tjenester som skal tilbys i henhold til Avtalen. Kunden skal sikre at kunden har tilstrekkelige ressurser til sine arbeidsoppgaver i henhold til avtalen, samt at alle personer som er satt til å ivareta kundens arbeidsoppgaver er egnet, kvalifiserte, kompetente og har fått tilstrekkelig opplæring.

3.3.2 Før Canon utfører noen tjenester eller leverer produkter, skal kunden ta passende forholdsregler for å sikre at Kundemiljøet er i god orden, i fungerende stand og ferdigstilt i henhold til de instruksjoner som Canon har gitt.

3.3.3 Kunden er ansvarlig for at Kundemiljøet ved inngåelse av Avtalen og fortløpende etter dette er i samsvar med gjeldende lover, forskrifter, bestemmelser, obligatoriske bransjestandarder og produktets brukerveiledning.

3.3.4 Canon skal levere produktene, utføre Tjenestene og forøvrig fullføre det som kreves for å oppfylle Avtalespesifikasjonen. Canon skal følge det som er angitt i prosjektplanen. Canon skal utføre sine arbeidsoppgaver med medarbeidere som er egnet, kvalifiserte og kompetente for formålet.

3.3.5 Dersom man ikke skriftlig er blitt enige om annet med Canon, er kunden alene ansvarlig for at systemet, produktene og tjenestene samsvarer med kundens tekniske og funksjonelle krav. Canon har ikke i noe tilfelle ansvar for at løsningen, produktene eller tjenestene medfører kostnadsbesparelser eller har annen tilsvarende eller liknende innvirkning på kundens virksomhet.

3.3.6 Kunden er alene ansvarlig for konsekvensene dersom kundens tekniske og funksjonelle krav på et senere tidspunkt endres i forhold til det man er blitt enige om i Avtalespesifikasjonen, dog unntatt hvis partene er blitt enige om endringen slik det er oppgitt i pkt. 3.18. Canon er ikke i noe tilfelle ansvarlig dersom systemet, produktene eller tjenestene avviker fra eventuelle tekniske krav fra kundens side som ikke er utrykkelig angitt i avtalespesifikasjonen.

3.4 Akseptansetest og godkjenning

3.4.1 Canon skal melde fra til Kunden når systemet er klart for akseptansetest. Akseptansetesten utføres av Canon i samråd med kunden slik det er angitt i kravspesifikasjonen for å vise at systemet i hovedsak oppfyller kravspesifikasjonen. Akseptansetest kan utføres enten ved fullført levering av løsningen eller ved en eller flere avtalte del-leveringer.
Ved akseptansetest skal det opprettes protokoll. Dersom kunden har berettigede merknader om avvikelser fra kravspesifikasjonen, skal dette oppgis i protokollen. Aksept skal være ansett å være gitt dersom Canon retter iht. til kommentarene og Kunden ikke responderer skriftlig med merknader innen ti (10) dager etter akseptanse test. Dersom slike merknader mangler skal kunden godkjenne systemet eller angjeldende del av det ved å undertegne et Godkjenningssertifikat iht. til pkt. 3.4.7.

3.4.2 Dersom det foreligger et avvik fra kravspesifikasjonen som ikke på spesiell måte påvirker systemets tiltenkte bruk, eller utgjør en ulempe, skal dette ikke påvirke godkjenningen.

3.4.3 Canon er ikke i noe tilfelle ansvarlig for feil eller forsinkelse som oppstår på grunn av tredjepartsprodukt.

3.4.4 Kunden påtar seg å gi den hjelp og støtte som Canon behøver for å gjennomføre akseptansetest uten kostnad for Canon og på Canons anmodning.

3.4.5 Akseptanse inntrer når løsningen eller berørt del av løsningen etter gjennomført akseptansetest i hovedsak oppfyller kravspesifikasjonen. Ved godkjenningen fristilles Canon fra alle forpliktelser knyttet til installasjonen og leveringen av Løsningen.

3.4.6 Akseptanse inntrer alltid automatisk dersom kunden bruker Løsningen eller del av det på annen måte enn for å bistå Canon ved gjennomføringen av akseptansetesten.

3.4.7 Når akseptanse er skjedd i henhold til pkt. 3.4.5 eller pkt. 3.4.6, skal kunden undertegne og returnere et Godkjenningssertifikat til Canon. Kundens unnlatelse å undertegne Godkjenningssertifikatet og/eller returnere dette til Canon hindrer eller påvirker ikke godkjenningens inntreden.

3.4.8 Dersom akspetansetest ikke har gitt godkjent resultat, skal kunden uten kostnad for Canon gi den assistanse og støtte som Canon ber om for å avgjøre årsaken til dette, samt bistå Canon med gjennomføringen av ny akseptansetest.

3.4.9 Dersom Canon ikke oppnår akseptert resultat på vesentlige områder av en akseptansetest fordi ett eller flere produkter (som ikke utgjør et tredjepartsprodukt) har feil når det gjelder materiell eller tilvirkning, skal Canon for egen kostnad og innen rimelig tid

rette feilen gjennom reparasjon eller bytte av feilaktig produkt eller annet som gjelder produktet,

3.4.10 Dersom systemet etter at Canon har foretatt rettelser i henhold til pkt. 3.4.9, på vesentlige områder fremdeles ikke blir godkjent i akseptansetesten på grunn av feil i materiell eller tilvirkning av produkt (som ikke utgjør tredjepartsprodukt), har kunden, med mindre feilen ikke direkte eller indirekte kan knyttes til eller har forbindelse med forhold som angis i pkt. 3.17, rett til å returnere det feilaktige produktet til Canon og få refundert det som er betalt for produktet, dog under forutsetning av at kunden har betalt Canon for de produktene som blir beholdt av kunden.

3.4.11 Dersom systemet av annen grunn enn det som angis i pkt. 3.4.9, på vesentlige områder ikke blir godkjent i akseptansetesten, har kunden, med mindre feilen ikke direkte eller indirekte kan knyttes til eller har forbindelse med forhold som angis i pkt. 3.17, rett til å kreve at Canon innen rimelig tid og for egen kostnad etter samråd med kunden, endrer kravspesifikasjonen slik at systemet kan godkjennes i ny akseptansetest. Dersom det i den endrede kravspesifikasjonen fremgår at kunden trenger ytterligere produkter for at akseptansetesten skal kunne godkjennes, skal Canon uten å påta seg noe kostnadsansvar, samarbeide med kunden for å tilrettelegge dennes kjøp av de nødvendige produktene.

3.4.12 Canons ansvar for feil i systemet etter akseptanse reguleres av pkt. 3.7.

3.5 Levering av tjenester

3.5.1 Canon skal utføre avtalte tjenester iht. Tjenestespesifikasjonen.

3.5.2 Dersom tjenesten som leveres av Canon på vesentlig område avviker fra Tjenestespesifikasjonen eller det som for øvrig er underlagt kravspesifikasjonen, skal Canon i den hastighet som omstendighetene krever og uten kostnad for kunden, ordne den mangelfullt utførte tjenesten samt foreta rimelige tiltak for i størst mulig grad unngå at slike avvikelser oppstår i fremtiden. Canon er ikke ansvarlig for avvikelser som direkte eller indirekte kan tillegges eller har forbindelse med forhold som oppgis i pkt. 3.17.

3.6 Forsinkelse

3.6.1 Canon skal følge det som angis i prosjektplanen og arbeide for at akseptanse av systemet kan skje på avtalt tidspunkt. Canon har rett til rimelig utsettelse dersom forsinkelsen skyldes omstendigheter som Kunden er ansvarlig for eller omstendigheter iht. til pkt. 1.9 eller som skyldes tredjeparts-produkt eller endringer iht. pkt. 3.18.

Canons ansvar for forsinkelse forutsetter at Kunden fremsetter krav til Canon senest innen 3 måneder etter at forsinkelsen inntraff.

3.6.2 Dersom Canon på grunn av forhold som skyldes Kunden, eller noe Kunden er ansvarlig for, ikke kan utnytte de ressurser som er avsatt til å fullføre Avtalen, har Canon rett til å debitere en godtgjørelse i henhold til Canons til enhver tid gjeldende prisliste for den tid de avsatte ressurser ikke kan utnyttes og for kostnader som Canon påtar seg på grunn av forsinkelsen.

Kundens ansvar for forsinkelse forutsetter at Canon fremsetter krav til kunden senest innen 3 måneder etter at forsinkelsen inntraff.

3.7 Ansvar for feil i Løsning

3.7.1 Dersom kunden innen 6 måneder etter godkjenning kan påvise feil i løsningen som er dokumentert med godkjent akseptansetest eller feil som ikke ble oppdaget ved akseptansetesten, har kunden kun rett til å kreve at Canon innen rimelig tid og uten kostnad for kunden retter feilen, henholdsvis de mangelfullt utførte tjenester, slik at de oppfyller det som er angitt i pkt. 3.5.1, med mindre feilen eller avvikelsen ikke direkte eller indirekte kan tillegges eller har forbindelse med forhold som oppgis i pkt. 3.17. Canons ansvar for feil i produktet reguleres av pkt. 2.5.

Med feil i Løsningen anses at Løsningen på vesentlige områder avviker fra kravspesifikasjon eller Tjenestespesifikasjonen.
Utbedringstiltak skjer ved oppretting eller når det gjelder programvare ved instruksjon om omgåelse av feilen.

3.7.2 Canons ansvar omfattes ikke av feil som skyldes feil i tredjepartprodukt, endringer som kunden selv har foretatt eller inngrep i produktet eller systemet, kundens bruk av produktet eller systemet med feil utstyr eller programvare, skjødesløshet eller at kunden har oppgitt feil eller mangelfulle systemforutsetninger.

3.7.3 For feil i tredjepartsprodukt s om Canon leverer iht. avtalen gjelder det som er nevnt i pkt. 2.5.2.

3.7.4 Kunden skal etter krav fra Canon være tilstede og bistå ved feilsøking og bla. tydelig vise hvordan feilen kan reproduseres

3.7.5 Canons ansvar i henhold til dette pkt. 3.7 forutsetter at kunden melder feilen til Canon

innen rimelig tid etter at han merket eller burde ha merket feilen.

3.7.6 Canons ansvar omfattes ikke av feil som er uten betydning for Løsningens og/eller produktenes tiltenkte bruk og heller ikke av feil som ikke innebærer noen ulempe for kunden.

3.7.7 Har kunden påtalt feil eller mangler og det deretter viser seg at det ikke foreligger noen feil som Canon er ansvarlig for skal kunden godtgjøre Canon for det utførte arbeidet iht. Canons til enhver tid gjeldende prisliste.

3.7.8 Det som oppgis i dette pkt. 3.7 utgjør Canons totalansvar for feil i systemet.

3.8 Ansvar for feil når det ikke opprettes kravspesifikasjon

I tilfelle partene ikke har opprettet en avtalespesifikasjon i henhold til pkt. 3.2.1, er Canon ansvarlig for leverte produkter slik det oppgis i pkt. 2.5 samt for utførte tjenester slik det oppgis i pkt. 3.5. En forutsetning for Canons ansvar er at kunden melder feilen til Canon innen rimelig tid etter at han merket eller burde merket feilen og senest innen 6 måneder etter at produktet ble levert, og/eller tjenesten ble utført. Det som oppgis i pkt. 3.7.2 - 3.7.7 skal være gjeldende.

3.9 Kundens spesielle forpliktelser

Dersom partene ikke skriftlig er blitt enige om annet iht. til Avtalespesifikasjonen eller på annen måte iht. denne Avtalen, påtar kunden seg:

(a) å beskytte Kundemiljøet, Løsningen og produktene med rimelige tiltak for å minske mulige tap eller avbrudd i driften som følge av forstyrrelser, forsinkelser, avbrudd eller andre problemer,

(b) å alene være ansvarlig for regelmessig å utføre og vedlikeholde fullstendige sikkerhetskopier av alle filer, programmer og alle data på en slik måte at all slik informasjon kan rekonstrueres. Det er kundens ansvar å sørge for nødvendige sikkerhetskopier av programmer og data.

(c) å implementere og opprettholde effektive brannmurer og effektive datasikkerhets- og tilgangskontroller samt løpende utføre viruskontroller innen kundemiljøet, system og produkter,

(d) å implementere tilstrekkelige katastrofeplaner for betryggende gjenstart og drift av systemet,
(e) å gi Canon all den informasjon og sikker tilgang som det anmodes om for at Canon skal kunne utføre sine forpliktelser iht. Avtalen innen det tidsrom man er blitt enige om og på en effektiv måte,

(f) å følge alle anvisninger og anbefalinger som Canon eller tredjepart til enhver tid gir når det bla. gjelder produktenes eller Løsningen bruk, drift, omsorg, vedlikehold, fysiske plassering og ytre miljø eller lignende,

(g) å gjennomføre alle andre forpliktelser som partene er blitt enige om skriftlig,

(h) å ikke endre, modifisere eller forbedre programvaren eller produktet eller slå det sammen med annen programvare i henhold til rutinemessig vedlikehold aktiviteter som anbefales av Canon eller etter andre instruksjoner fra eller autorisert av Canon.

3.10 Opphavsrettigheter

3.10.1 Alle opphavsrettigheter som oppstår ved Canons arbeid eller for Canons regning ved gjennomføring av Avtalen er Canons eiendom eller eventuelt Canons underleverandørs og/eller lisensgivers eiendom om ikke annet er utrykkelig angitt i denne Avtalen.

3.10.2 Canon har uinnskrenket rett til for andre Kunders regning å bruke samme eller liknende metoder, ideer, konsepter, know-how, teknikker, systemer, produkter, tjenester og/eller kunnskap som Canon har fått eller innhentet ved eller i sammenheng med gjennomføringen av Avtalen, uten at Avtalen er til hinder for dette.

3.10.3 Kunden påtar seg å ta alle nødvendige forholdsregler for at dette pkt. 3.10 oppfylles og opprettholdes. Kunden har ikke rett til å utnytte opphavsrettighetene som systemet eller produktene omfatter eller som fremkommer ved gjennomføringen av tjenestene eller på annen måte ved gjennomføringen av Avtalen, på annen måte enn det som Canon har gitt skriftlig tillatelse til, og har ikke rett til å avsløre noe om slike opphavsrettigheter t i l tredjepart uten forutgående skriftlig tillatelse fra Canon.

3.11 Programvarelisens

3.11.1 Under forutsetning av at kunden gjennomfører sine forpliktelser iht. til Avtalen og når det gjelder det som er nevnt i pkt. 3.11.3 om programvare som utgjør tredjepartsprodukt, overlater Canon til kunden en ikke-eksklusiv, evigvarende, verdensomspennende lisens for bruk av avtalt programvare i maskinleselig objektkodeform på de betingelser som oppgis i pkt. 3.11.2 - 3.11.5 og eventuelt ytterligere lisensbetingelser som meldes kunden ved levering av programvaren. Kunden binder seg til ikke å fremstille eksemplarer av, mangfoldiggjøre, selge, leie ut, låne ut, gi bort eller på annen måte avhende eller spre programvaren eller noen del av den på annen måte enn det som utrykkelig er tillatt i henhold til Avtalen eller ufravikelig lovgivning eller iht. til separat avtale med Canon i forbindelse med kundens finansiering av løsningen.

3.11.2 Dersom ikke annet følger av pkt. 3.11.3, får kunden benytte ett eksemplar av programvaren til avtalt formål og kundens egne interne bruk, fremstille nødvendig antall sikkerhetskopier av programvaren som støtte for tillatt utnyttelse, forutsatt at alle slike kopier inneholder Canons melding om opphavsrett slik den er på originaleksemplaret av den programvaren som kunden har fått.

3.11.3 Programvare som utgjør tredjepartsprodukt og er levert av Canon skal viderelisensieres av Canon til kunden iht. betingelsene i avtalen mellom Canon og lisensgiveren og eventuelle ytterligere betingelser som lisensgiveren stiller. Dersom lisensgiveren til tredjepartsprogramvare som Canon leverer krever det, skal kunden tegne en separat lisensavtale direkte med lisensgiveren for denne programvaren. Ved avvikelser mellom betingelsene i en slik lisens og denne avtalen gjelder betingelsene i lisensenavtalen.

3.11.4 Kunden binder seg til ikke selv eller gjennom annen å undersøke, dekompilere eller på annen måte forsøke å få kjennskap til kildekoden til eller omdanne noen del av programvaren til menneskelig lesbar form, annet enn det som er tillatt iht. ufravikelig lovgivning. Den grensesnittinformasjon o.l. som er nødvendig for å oppnå funksjonalitet mellom programvaren og
annet dataprogram gis fra Canon etter anmodning
(bortsett fra programvare som utgjør tredjepartsprodukt) mot vederlag for Canons rimelige kostnader og utgifter for anskaffelse og levering av slik informasjon.

3.11.5 Kunden binder seg til ikke å sende eller eksportere programvare eller relevant dokumentasjon fra det land hvor kunden opprinnelig anskaffet den til annet land, men å etterkomme alle relevante lover, regelverk, forskrifter og regler som gjelder eksport eller import av programvaren og i den forbindelse innhente alle nødvendig tillatelser fra berørte myndigheter.

3.12 Tillatelser og lisenser o.l. fra tredjepart

Kunden er ansvarlig for å ha alle nødvendige tillatelser, samtykker, godkjennelser, lisenser og eventuelle autorisasjoner som trengs for kundens inngåelse og rett gjennomføring av Avtalen, og for kundens rett til å bruke programvare, maskinvare, systemer, IP-adresser, domenenavn og annet innen Kundemiljøet. Kunden har på tilsvarende måte ansvar for at Canons inngåelse av Avtalen og gjennomføringen av sine forpliktelser i henhold til Avtalen ikke strider mot tredjeparts rettigheter eller bryter mot noen forpliktelser mot eventuell tredjepart. Kunden skal på anmodning fra Canon kunne bekrefte at nødvendige tillatelser, lisenser o.l. foreligger.

3.13 Informasjon

Kunden skal ved inngåelse av avtalen og deretter fortløpende i løpet av avtaletiden gi Canon informasjon om alle kjente og relevante forhold for Canons gjennomføring av avtalen, deriblant forhold som gjelder nedsatt servicekvalitet, eventuelle problemer med Kundemiljøet, relasjoner til andre leverandører, eventuelle tvister, brukerproblemer samt andre problemer som forekommer og berører Kunden eller Kundemiljøet. All informasjon og dokumentasjon og alt materiell som Kunden eller noen for Kundens regning gir Canon, uansett form, skal være komplett og korrekt (inkludert IP adresser, e-postadresser og domenenavn).

3.14 Samarbeid og kontaktpersoner

3.14.1 Partene skal samarbeide og rådføre seg med hverandre i løpet av gjennomføringen av Avtalen. Kunden skal fortløpende i løpet av gjennomføringen av Avtalen gjennomgå mottatte dokumenter og treffe vedtak samt ellers ta de avtalte tiltak slik at den avtale tidsplanen kan holdes. Kunden skal fortløpende gi Canon bistand og tilgang til Kundemiljøet, lokaler og arbeidsområder samt til informasjon, dokumentasjon, datamaskintid, personale, kontortjenester, maskinvare, programvare, utstyr og annet som det er rimelig at Canon har behov for i gjennomføringen av avtalen.
3.14.2 Partene skal utpeke hver sin kontaktperson som har ansvaret for samarbeidet mellom partene. Ved opplysning av valgt kontaktperson skal det også gis tydelig informasjon om hvilken myndighet kontaktpersonen (og øvrige berørte personer) har til å representere og binde sin part.

3.15 Godtgjørelse

3.15.1 Dersom det utføres tjenester til fast pris, skal godtgjørelse for slike tjenester betales uavhenig av tjenestens progresjon.

3.15.2 For tjenester som utføres med support- eller annen programvareavtale m e d Canon har Canon uten spesielt varsel rett til å endre avtalt pris en gang i året, iht. pkt. 4.3.2

3.15.3 Hvis partene ikke har blitt enige om fast pris, skal kunden yte godtgjørelse etter løpende regning for utførte tjenester til den timepris og overtidsgodtgjørelse m.m. som fremgår av Avtalen. Dersom slik godtgjørelse ikke fremgår av Avtalen, ytes godtgjørelse i henhold til Canons gjeldende pris. Dersom annet ikke er avtalt har Canon rett til en gang i året å endre avtalt timepris iht. pkt. 4.3.2.

3.15.4 Canon har rett til godtgjørelse for reisetid slik det fremgår av avtalen eller ved mangel på avtale om dette iht. 4.3.3

3.15.5 For tjenester som skal leveres utenom Canons vanlige arbeidstid (overtid), men etter kl 06:00 og før kl 20:00 mandag-fredag, debiteres vanlig timepris multiplisert med 1,5 per time. For overtidsarbeid utenom denne tiden debiteres vanlig timepris multiplisert med 2 per time.

3.15.6 Canon har rett til godtgjørelse for bevertning, losji og reisekostnad for reise til installasjonssted med beløp som tilsvarer faktisk, rimelig kostnad.

3.15.7 Dersom Canon utsettes for merarbeid eller merkostnader på grunn av omstendigheter som kunden er ansvarlig for, skal kunden godtgjøre Canons arbeid/kostnader iht. Canons til enhver tid gjeldende pris og for faktisk medførte merkostnader.

3.16 Betaling

3.16.1 Godtgjøring for tjenester til fast pris og leverte produkter skal betales i henhold til avtalt betalingsplan. Ved mangel på betalingsplan faktureres produkter ved levering av respektive produkter eller på annet avtalt tidspunkt. Timeleveranser faktureres etter forbruk.

3.16.2 Tjenester som Canon leverer etter løpende regning, har Canon rett til å fakturere én gang per måned i etterskudd, i tillegg til periodens andre kostnader. Produkter faktureres ved levering av respektive produkter eller på annet avtalt tidspunkt.

3.17 Ansvarsfraskrivelse

Canon er ikke ansvarlig for utførelsen av sine forpliktelser under Avtalen for andre årsaker enn de som er innenfor Canons kontroll. Dersom ikke annet er avtalt mellom partene iht. kravspesifikasjonen eller det som fremgår av Avtalen, er Canon ikke ansvarlig for tap eller skade som forårsakes direkte eller indirekte av, eller har forbindelse med:

(a) feil eller mangel i tredjepartsprodukt eller tjenester og/eller løsning som ikke er levert av Canon og som Canon ikke er utrykkelig ansvarlig for i henhold til Avtalen,

(b) endring i avtalespesifikasjonen og Kundemiljøet som ikke er skriftlig godkjent iht. pkt. 3.18 eller hvis avtalespesifikasjonen strider mot det som er angitt i Canons eller tredjeparts tekniske spesifikasjoner for leverte produkter,

(c) svikt fra kundens side når det gjelder å implementere og utføre feilrettinger eller oppgraderinger som er levert eller gjort allment tilgjengelig av Canon eller berørte tredjepartsleverandører for produktene,

(d) at Kundemiljøet ikke stemmer overens med, eller er i samsvar med, gjeldende lover, reguleringer, forskrifter og gjeldende bransjestandarder, eller ved utilstrekkelige, feilaktige og/eller ikke ferdige forberedelser eller vedlikehold av Kundemiljøet fra kundens og/eller tredjeparts side eller,

(e) at leverte produkter (det være seg installert i Kundemiljøet eller ikke) eller leverte tjenester fungerer uten avbrudd, eller feil, eller at eventuelle feil eller avbrudd i Kundemiljøet kan diagnostiseres eller repareres av Canon, eller at produktene fungerer sammen med maskinvare og/eller programvare slik som kunden har valgt.

3.18 Endringer

Dersom en av partene ønsker å fremme forslag om en endring skal dette skje skriftlig til den andre parten med opplysninger om ønsket endring. Forutsatt at Canon kan og er villig til å gjennomføre den endringen kunden foreslår, skal Canon så snart som mulig etter mottak av en slik skriftlig forespørsel, gi kunden informasjon om pris, tidsplan, påkrevde spesifikasjoner og andre opplysninger som er nødvendige for at Canon skal kunne gjennomføre endringen. Dersom endringen igangsettes av Canon skal Canon gi tilsvarende informasjon til kunden. Dersom Kunden vil gjennomføre endringen etter å ha mottatt Canons skriftlige informasjon skal Kunden melde dette skriftlig til Canon. Dersom Kundens opplysninger eller anvisninger for endringen ikke avviker fra Canons, skal endringen det gjelder anses for avtalt, og den opprinnelige

avtalen anses endret iht. Avtalen. Kunden skal godtgjøre Canon for arbeid og kostnader som Canon påtar seg for undersøkelser, forberedelser, kommunikasjon og/eller igangsettelse av en endring som kunden har bedt om. Godtgjørelse ytes Canon iht. avtalt timepris, eller i mangel av dette iht. Canons til enhver tid gjeldende pris, og for Canons faktiske medførte kostnader.

3.19 Brudd på opphavsrettigheter

3.19.1 Uten begrensning av pkt. 1.10.3 skal Canon holde Kunden skadesløs for skader og kostnader som Kunden gjennom dom eller forlik kan påføres fordi tredjepart fremsetter krav eller tar rettslige tiltak og hevder at
Kundens bruk eller besittelse av produktet, eller bruk av resultatet av de utførte tjenestene, er brudd på opphavsrettighetene til tredjepart i Norge. Canons ansvar gjelder kun dersom kunden uten forsinkelse skriftlig informerer Canon om fremførte krav eller rettslige tiltak, dels overlater til Canon etter eget skjønn og på egen bekostning å ta hånd om eventuelle rettslige prosedyrer eller forliksforhandlinger. Kunden binder seg til ikke å gi noen innrømmelser eller inngå forlik uten forutgående skriftlig aksept fra Canon, samt på Canons bekostning gi Canon all informasjon og all bistand som Canon krever.

3.19.2 Canon har intet ansvar iht. pkt. 3.19.1 i den grad et påstått brudd skyldes eller stammer fra:

(a) bruk av tredjepartsprodukt eller ikke aktuell versjon av produktet,

(b) endringer som er gjort på produktet, tjenestene, avtalespesifikasjonen og/eller Kundemiljøet uten forutgående skriftlig tillatelse fra Canon,

(c) annen bruk av produktene enn som i Canons skriftlige anvisninger, godkjenning eller bruk på annen måte enn det som er nevnt i Avtalen,

(d) brudd på bestemmelse i Avtalen eller uvøren bruk eller svikt hos Kunden eller noe som Kunden er ansvarlig for.

3.19.3 Ved brudd, eller det som iht. Canons syn kan antas å være brudd, på annens opphavsrettighet har Canon rett til etter eget skjønn og på egen bekostning:

(a) for kundens regning å tilegne seg retten til å fortsette å bruke produktet/produktene eller resultatet av tjenestene,

(b) å endre, gjøre tillegg til eller bytte ut produktet/produktene helt eller delvis slik at brudd ikke lenger skjer, forutsatt at det ikke forekommer noen vesentlig forringelse av produktets/produktenes prestasjon eller funksjon, eller

(c) etter skriftlig melding til kunden straks heve Avtalen for det berørte produktet og tilbakebetale den del av godtgjøringen som kan tilskrives produktet med avdrag av rimelig godtgjøring for bruk av produktet frem til dagen for hevingen.

3.19.4 For tredjepartsprodukt som Canon leverer iht. Avtalen gjelder de bestemmelser om brudd som tredjepartsleverandør bruker. Canons ansvar begrenser seg i tilfelle kun til å fremsette kundens krav mot tredepartsleverandøren, samt hvis det blir krevd, overlate sine rettigheter overfor tredjepartsleverandøren til Kunden

3.19.5 I dette pkt. 3.19 omtales alle Canons forpliktelser og alt ansvar ved brudd eller påstått brudd på opphavsrettigheter.

4 Spesielle bestemmelser – serviceavtale

4.1 Serviceforpliktelsenes omfang

4.1.1 Canon utfører service iht. de vilkår som er oppgitt nedenfor og i del 1 på produkter som ikke utgjør tredjeparts produkter og som man er blitt enig om iht. separat servicespesifikasjon. Canon er ikke ansvarlig for utførelsen av sine forpliktelser under Avtalen for andre årsaker enn de som er innenfor Canons kontroll.

4.1.2 Canons ytelser skal i samsvar med serviceavtalen utføres på en slik måte at produktene i avtaleperioden holdes i god driftsmessig stand forutsatt at kunden har oppfylt sine forpliktelser.

4.1.3 Service utføres av Canon i løpet av Canons vanlige arbeidstid dersom man ikke har avtalt annet. Servicearbeidet skjer på servicested som avtalt iht. pkt. 4.7. Dersom det ikke er avtalt servicested vil dette bli anvist av Canon iht. det Canon bestemmer i det enkelte tilfelle. Dersom service ikke skjer hos kunden, skjer transporten av produktet for kundens risiko og regning dersom ikke annet er avtalt.

4.1.4 Med mindre annet er avtalt skriftlig mellom partene omfatter ikke avtalen levering av forbruksmateriell som toner, papir, etiketter, transparenter, stifter, forsendelseskostnader o.l. Kunden er forpliktet til kun å benytte forbruksmateriell som oppfyller produktspesifikasjonene for utstyret. Forbruksmateriell av lavere kvalitet enn angitt i produktspesifikasjonen kan resultere i at produktet ikke fungerer etter intensjon og Canon kan nekte å levere service på de delene av utstyret som er i kontakt med forbruksmateriale som ikke oppfyller kravene.

4.1.5 Service utføres iht. det som fremgår av Canons til enhver tid gjeldende regler og rutiner for Service. Serviceforpliktelsene omfattes ikke av vedlikehold av utstyret som skal utføres av kunden i henhold til Canons operatøranvisninger og instruksjonsbok. Serviceforpliktelsene omfattes heller ikke av:

1. Uaktsomhet eller annen skade på Produktet som ikke skyldes normal bruk.
2. Reparasjon av feil eller skader som er forårsaket av ulykke, uaktsomhet, endringer eller inngrep foretatt av andre enn Canon-personell, feilaktig bruk av Produktet, feil bruk av forbruksmateriell eller av virus eller angrep på produktet utenfra bortsett fra når slikt angrep skyldes Canons forsømmelse.
3. Arbeid med elektriske installasjoner, nettverkstilkoblinger eller tilkoblinger utenfor Produktet, eller arbeid på utstyr som ikke er levert av Canon.
4. Kostnader for forbruksmateriell og miljøavgifter.
5. Kostnader for overforbruk av toner i avtaler der toner er inkludert i avtalen slik det er oppgitt i pkt. 4.10.1.
6. Tiltak for feil eller skader som er oppstått ved endringer i Kundens IT- miljø etter den dagen da produktet ble installert. Herunder installasjon av programmer eller programversjoner som ikke omfattes av Serviceavtalen, og gjenoppretting og endring av oppsett/systemkonfigurasjon som for eksempel gjenoppretting av epostlister og endring av nettverksoppsett (IP- adresser, drivere o.l.).
7. Fjerning av sensitiv informasjon fra produkter som returneres. Canon kan bistå Kunden med dette for Kundens kostnad.
8. Skade som har oppstått på grunn av et ikke Canon produkt eller godkjent del, selv om den ikke godkjente delen er installert av Canon personell.
9. Skader som oppstår i forbindelse med flytting av utstyr i strid med pkt. 4.7.2, herunder dårlig emballering av Kundens innsending til verksted.
10. Service eller support for produkter som ikke er en del av Avtalen eller senere utvidelser av Avtalen.
11. Brukeropplæring og/eller administrative oppgaver ifbm. programvare.
12. Evaluering, rekonstruksjon og reparering av underliggende servere og databaseinfrastruktur og dets assosierte data. Der hvor den supporterte Programvaren eller Produket har forårsaket tap av data, vil Canon assistere i restaureringen av dataen vederlagsfritt, forutsatt at Kunden kontinuerlig har en feilfri kopi av dataen. Under ingen omstendigheter er Canon ansvarlig for inntektstap, tap av faktisk eller beregnet profitt, manglende kostnadsbesparelser, tap av andre forretninger, goodwill eller omdømme, dekningskjøp, krav fra tredjepart rettet mot Kunden eller indirekte og/eller følgeskader uavhengig av om slik skade er kjent eller prognosert på forhånd.
13. Rekonstruksjon av den supporterte Programvaren eller Produkt grunnet tyveri, ødeleggelse, eller feil på underliggende server eller databaseinfrastruktur.
14. Supportforespørsler om er et resultat av problemer som er en konsekvens av endringer Kunden har gjort i sitt miljø, som har effekt på den daglige driften av Programvaren og administrative problemer (inkludert tap av data) eller assistanse med problemer som normalt er håndtert i opplæring. Erstatning av tapt, stjålet eller ødelagt lisenssertifikat eller media.
15. Erstatning av fysiske elementer I en programvareløsning.
16. Modifikasjoner som er direkte levert til Kunden fra Lisens eier eller tredjepart som opprinnelig ikke ble levert eller installert av Canon.
17. Feil som oppstår pga. misbruk, feilbruk eller skade på Programvaren.
18. Konsekvenser av å ikke opprettholde nødvendige inneklimatiske forhold for bruken av Programvaren og Produkt.
19. Relokalisering eller re-installering av Programvaren av annen person enn Canon eller en person som opptrer etter Canons instrukser.
20. Ethvert brudd på Kundens forpliktelser under Avtalen.
21. Programsupport på modifisert Programvare.

4.1.6 Canon garanterer tilgang til service og reservedeler for nytt produkt som ikke utgjør tredjepartsprodukt i 5 år fra produktets lanseringsdato. For programvare ytes teknisk bistand på seneste hovedversjon. Ved lansering av ny hovedversjon ytes teknisk bistand på forutgående hovedversjon i 12 måneder fra lansering av ny hovedversjon.

4.2 Kundens ytelse

Kunden skal i samråd med Canon utpeke en operatør som har ansvar for drift og vedlikehold av produktet. Kunden har ansvaret for at utpekt operatør er egnet, kvalifisert og tilstrekkelig opplært. Operatøren eller annen representant utpekt av kunden skal kunne bistå Canon med hjelp over telefon eller fjerntilkobling for raskt å kunne avhjelpe feil. Kunden skal foreta det daglige ettersyn og har ansvaret for at produktet driftes og vedlikeholdes iht. Canons til enhver tid gjeldende operatøranvisninger og produktets instruksjonsbok. Kunden skal på Canons anmodning være tilstede og bistå Canon ved feilsøking og bla. tydelig vise hvordan oppstått feil kommer til uttrykk. Før omplassering/flytting av produktet skjer skal kunden kontakte Canon.

Kunden skal rapportere feil ved Produktet eller servicen uten ugrunnet forsinkelse til Canon kundesenter eller via Self Service portal. Kunden har ansvaret for at normalt vedlikehold på underliggende server- og databasestruktur som inkluderer, men er ikke begrenset til regelmessig data-back-up, viruskontroll og anbefalt vedlikehold iht. produsentens anbefalinger.

Dersom kunden ikke håndterer sine forpliktelser kan dette resultere i ekstra fakturering fra Canon for de tjenestene og produktene som blir berørt. Kunden skal gi Canon nødvendig arbeidsutstyr og informasjon gratis, inkludert, men ikke begrenset til, å teste data, IT-kapasitet og ubegrenset tilgang til progamvaren som er omhandlet av serviceavtalen.

4.3 Godtgjørelse

4.3.1 Kunden skal betale den serviceavgift man er blitt enige om iht. det som oppgis i Avtalen. Hvis det ikke er avtalt spesiell avgift, betales godtgjørelse iht. Canons til enhver tid gjeldende pris. Plikten for å betale for avtalte ytelser løper fra det tidspunktet maskinen er ferdig pre- installert (klargjort for leveranse).

4.3.2 Prisendring
Pris for avtalte ytelser vil endres, uten varsel, gjennom en årlig regulering. Prisøkningen vil være relatert til økte kostnader for leveranse av ytelsene, som for eksempel økte lønnskostnader, transportutgifter, offentlige avgifter og varekostnader. Ved devaluering eller varig endring av norske kroner (NOK) i forhold til Canons handelsvaluta, kan Canon justere prisen tilsvarende uten varsel.

4.3.3 Alle reisekostnader ifbm serviceavtaler, på multifunksjonsmaskiner (eksemplifisert med alle imageRUNNER og imageRUNNER ADVANCE), belastes Kunden etter gjeldende satser i Reisesonevedlegget. Fakturering vil følge avtalens faktureringsperiode.

Dersom reisen er tilknyttet et oppdrag utenfor en aktiv serviceavtale eller andre produkter enn multifunksjonsmaskiner vil reisen faktureres etter Canons gjeldende satser.
Reisekostnader kan være, men er ikke begrenset til, flykostnader, kilometer- kostnader, reisetid, diett, hotell, bom og parkering, osv.

4.3.4 Ved salg av bruktutstyr iht. Avtalen har Canon også rett til å justere avtaleprisene med 5 % årlig fra installasjonsdatoen utover øvrige prisforhøyelser.

4.3.5 Ved serviceoppdrag på utstyr og programvare uten serviceavtale belastes medgått tid per påbegynt time, minimum én time.

4.4 Kopimaskiner, skrivere og multifunksjonsmaskiner – spesielle vilkår for beregning av serviceavgift

4.4.1 Serviceavgift for kopimaskiner og skrivere beregnes normalt ved at det gjøres telleverksavlesning av antall kopier og utskrifter. Kunden plikter å avlese telleverk på avtalte faste tidspunkt eller ved henvendelse fra Canon. Ved mangelfull avlesning vil Canon selv utføre telleverksavlesning for kundens regning. Alternativt vil Canon estimere forbruk og fakturere etter skjønn. Det er også mulig å benytte en elektronisk fjernavlesning av telleverk iht. pkt. 4.9 eller via Self Service. Ved oppsigelse av serviceavtalen og retur av maskin med telleverk skal telleverksstand meldes skriftlig av Kunden til Canon den dagen avtalen slutter å gjelde. Uteblir innrapporteringen vil avsluttningstelleverket bli estimert og fakturert etter skjønn.

4.4.2 Skanning
Dersom ikke annet er avtalt er prisen for skanning lik 70% av prisen for A4 svart/hvitt som er oppført i serviceavtalen.

4.4.3 Print av banner
Dersom ikke annet er avtlat er prisen for farge banner-utskrift lik 5,- NOK, og prisen for sort-hvitt banner-utskrift lik 1,50,- NOK

4.5 Ansvar for service

4.5.1 En marginal reduksjon av opprettholdelsen av tiltenkt bruk skal ikke gi grunnlag for krav om feil på produktet. Krav om feil skal også utelukkes dersom avviket fra avtalt tilstand er et resultat av uriktig bruk eller bruk av utstyret under forhold i et systemmiljø som ikke er avtalt i Avtalen.

4.5.2 Bryter Canon noen av sine forpliktelser iht. serviceavtalen skal Canon rette opp mangelen. Hvis Canon ikke retter opp mangelen så raskt som omstendighetene krever det, og det derfor påvirker kundens bruk av produktet i vesentlig grad, må kunden skriftlig gi Canon en endelig og rimelig tidsfrist for oppretting. Hvis mangelen ikke er rettet opp innen tidsfristen, har kunden rett til avslag i prisen tilsvarende den delen av serviceavgiften som gjelder produktet for den tid mangelen foreligger. Er mangelen av vesentlig betydning for kunden, og har Canon forstått eller burde forstått dette, har kunden etter fristens utløp rett til å heve avtalen for det berørte produktet ved skriftlig melding til Canon. Ved heving har kunden rett til erstatning med de begrensninger som er oppgitt i pkt. 1.10.

4.5.3 Canons ansvar omfattes kun av krav som er meddelt Canon i løpet av rimelig tid etter at mangelen er oppdaget eller mangelen burde vært oppdaget. Krav om avslag i serviceavgiften skal fremsettes senest en måned etter utgangen av den perioden som det kreves erstatning for.

4.5.4 Hvis kunden har påtalt mangelen og det deretter viser seg at det ikke foreligger noen mangel som Canon har ansvar for skal kunden betale Canon for utført arbeid iht. Canons til enhver tid gjeldende pris.

4.5.5 For tredjepartsprodukter gjelder de servicevilkår som tredjepartsleverandøren bruker. Canon har ikke i noe tilfelle ansvar for servicetiltak for tredjepartsprodukter om ikke annet er utrykkelig avtalt.

4.5.6 Canons ansvar for service er begrenset til det som er oppgitt i dette pkt. 4.5.

4.6 Avtaleperiode

Serviceavtalen trer i kraft fra avtaletidspunktet og har en minste løpetid på det antall måneder som spesifisert i Avtalen. Om ikke annet er avtalt gjelder serviceavtalen for ett år.

4.6.1 Hvis en serviceavtale blir oppsagt i avtaleperioden skal kunden betale for hele avtaleperioden. I disse tilfeller vil det resterende volum bli estimert iht. historisk forbruk. Etter avtaleperiodens utløp fornyes serviceavtalen automatisk med 12 måneder av gangen og fortsetter å løpe med mindre en av partene skriftlig sier opp avtalen 3 måneder før neste fornyelse. En oppsigelse av Serviceavtalen skal alltid være skriftlig, og kunden skal gi Canon slik informasjon som angitt i pkt. 4.4. Hvis volumet på utstyret når sitt maksimumsnivå før avtaleperiodens utløp forbeholder Canon seg retten til å reforhandle serviceavtalen. Ved forlengelse av Avtalen vil serviceprisene øke med 20 %.

4.7 Sted for ytelsen

4.7.1 Sted for ytelsen
Avtalte ytelser er knyttet til utstyr og programmer på det/deinstallasjonssted(er) som er angitt i Avtalen.

4.7.2 Flytting
Dersom Kunden ønsker å flytte utstyret til et annet brukersted enn beskrevet i

Serviceavtalen må skriftlig aksept innhentes fra Canon. Canon kan kreve at flyttingen skal utføres av Canon, dersom det er spesielle krav til avinstallering o.l., og/eller det er stor fare for skader på utstyret dersom utstyret ikke blir flyttet på riktig måte. Kunden dekker kostnadene ved flytting av utstyret.

Hvis den nye plasseringen av produktet medfører økte servicekostnader, har Canon rett til å justere serviceavgiften i tilsvarende grad eller rett til å justere servicebetingelsene. Det samme gjelder ved endring eller oppgradering av produkt som gjøres etter kundens ønske og som medfører økte servicekostnader for Canon. Canon har rett til å debitere eventuelle feil/skader som skjer med produktet i tilfelle flytting som ikke utføres av Canon-autorisert leverandør.

4.7.3 Retur av maskin
Det er Kundens ansvar å returnere maskinen til Canon for gjenvinning etter endt levetid. Dersom Canon utfører returfrakt til mottakspunkt for EE-avfall påløper et gebyr iht. gjeldende pris.

4.7.4 Fjerning av sensitiv informasjon.
Det er Kundens ansvar å ta nødvendige tiltak for at sensitiv informasjon (herunder også personlig data) på maskinen er permanent sikret eller fjernet før maskinen forlater kundens lokaler.

Canon Norge vil tilsikre at maskinens harddisk formateres. Denne tjenesten vil bli utført dersom maskinen avhendes via Canon sitt returapparat og faktureres i henhold til veiledende pris.

4.8 Fakturagebyr og endringsgebyr

4.8.1 Fakturagebyr på kroner 145 tilkommer for å dekke administrativt arbeid.

4.8.2 Ved overtakelse eller omlegging av serviceavtale godkjent av Canon belastes et administrasjonsgebyr iht. Canons gjeldende priser. Jmf. også pkt. 1.17

4.9 eMaintenance og andre elektroniske tjenester for nettverkstilknyttede produkter

4.9.1 Kunder som har inngått serviceavtale med Canon kan også gjøre avtale om eMainentance eller andre elektroniske tjenester og funksjoner for nettverkstilknyttede Canon-produkter. Innhold og omfatning av slike tjenester og funksjoner fremgår av de betingelser som Canon til enhver tid bruker. Dersom partene ikke skriftlig har avtalt annet gjelder Avtalen om elektroniske tjenester iht. pkt. 4.9 for samme tidsperiode som for inngått serviceavtale for det aktuelle produktet.

4.9.2 Avtaler iht. pkt. 4.9 omfatter ikke vedlikehold av utstyret som skal utføres av kunden i følge Canons operatøranvisninger og instruksjonsbok. I Canons forpliktelse inngår heller ikke det som ellers angis i pkt. 4.1.5.

Oppdateringer eller oppgraderinger/nye versjoner av programvare inngår ikke dersom ikke annet er avtalt skriftlig.

4.9.3 Pris for avtalte tjenester og funksjoner gjelder slik det er angitt i Avtalen eller i mangel på dette iht. Canons pris. For øvrig gjelder pkt. 4.3.

4.9.4 Kunden skal levere Canon relevante og korrekte IP-adresser og annet nødvendig nettverksinformasjon og skal for øvrig etterkomme det som angis i pkt. 3.9 om sikkerhet, informasjon, anvisninger og anbefalinger m.m.. Kunden er inneforstått med at e-post og annen elektronisk kommunikasjon ikke utgjør noe sikkert kommunikasjonsmiddel.

4.9.5 Canon er ikke ansvarlig for feil eller mangler som direkte eller indirekte er forårsaket av, eller har forbindelse med avbrudd, forstyrrelser, hastighet, prestasjon eller kapasitet på internett, eller i annen infrastruktur eller i Kundemiljøet. Canon er ikke ansvarlig for at avtalte tjenester og funksjoner oppfyller de krav eller forventninger Kunden har, eller at de fungerer uten avbrudd eller feil. Canon har ikke i noe tilfelle ansvar for forhold som angis i pkt. 3.17.

4.9.6 For brudd på opphavsrettigheter gjelder det som er oppgitt i pkt. 3.19.

4.9.7 For å kunne yte eMaintenance og andre elektroniske tjenester og funksjoner kan det kreves at Canon samler og lagrer informasjon som kan anses som persondata iht. gjeldende lov om dette. Kunden godkjenner herved for egen del og på vegne av berørte ansatte at Canon eller andre selskap i Canon-gruppen kan behandle slike persondata for å yte avtalte tjenester og funksjoner. Kunden godkjenner videre for egen del og på vegne av berørte ansatte at Canon kan komme til å overføre persondata til land utenfor EØS-området av nevnte grunn, samt å kontakte tredjepart for behandling av persondataene. Canon vil søke å ta nødvendige tiltak for å sikre at personlig integritet og sikkerhet opprettholdes.

4.9.8 Det er Kundens ansvar å ha en fungerende internettløsning som gjør det mulig å registrere feilmeldinger, tonerbestillinger og telleverksavlesninger.

4.10 Toner inkludert i avtalen

4.10.1 Kunden må ved bestilling av toner oppgi serienummeret på maskinen som toneren er beregnet for.

Avtalt pris for service inkluderer et forbruk av toner opp til 5 % dekningsgrad ved svart/hvitt-utskrifter og 5 % i gjennomsnittlig dekningsgrad per toner ved fargeutskrifter. Uttak av toner utover denne dekningsgraden vil bli fakturert kunden, ihht gjeldende prisliste. Det er kundens ansvar å returnere eventuell ubrukt toner til Canon før en sluttavregning finner sted.
Toner, tromler og deler som er inkludert i serviceavtalen kan ikke videreselges til tredjepart eller benyttes på andre enheter enn det som omfattes av Avtalen.

4.10.2 Kostnader for frakt av toner og forbruksmateriell vil bli fakturert på forskudd og følge avtalens faktureringsperiode. I de tilfeller der oppsigelse av avtalen skjer før avtaleperiodens slutt, skjer ingen tilbakebetaling. Frakten debiteres fra den til enhver tid gjeldende pris for denne kostnaden. For øvrig gjelder pkt. 4.3.

Maskin segment	1	2	3	4	5	Laser
Hastighet svart/hvitt	0-19	20-39	40-59	60-89	90+	
Hastighet farge	0-7	2-12	13-29	30-49	50+	LBP
Forsendelseskost	Kr 150	Kr 299	Kr 550	Kr 925	Kr 1150	Kr 300

Pris per år

4.11 Tid

4.11.1 Med responstid som er oppgitt i serviceavtalen, menes tiden fra kunden har meldt feilen til Canon og dette er blitt registrert, til servicepersonalet ankommer kunden eller kunden kontaktes via telefon for fjernservice. Responstiden beregnes ut fra antall timer i arbeidstiden og blir målt gjennomsnittlig innenfor en 12 måneders periode. Med mindre annet er avtalt gjelder oppgitt responstid kun for lokasjoner som ligger innenfor sone A, jamfør reisesonevedlegget.

4.11.2 Canon har rett til å utføre fjernservice på utstyret. Dersom slik service benyttes beregnes arbeidstiden fra det tidspunktet arbeidet ble påbegynt.

4.11.3 På kundens anmodning kan Canon mot avtalt vederlag fortsette feilrettingsarbeidet utover arbeidstiden i den utstrekning det er mulig. Utføres service utenfor Canons normale arbeidstid faktureres arbeidstiden og medgåtte kostnader etter gjeldende priser i pkt. 3.15.5. Kunden plikter vederlagsfritt å stille kompetent personale til rådighet om nødvendig.

REISESONEVEDLEGG v2.2 av 1.oktober.2018

Dette vedlegget gjelder alle multifunksjonsmaskiner (alle imageRUNNER og imageRUNNER ADVANCE modellene) Canon har definert en reisesone per kommune i fastlands Norge. Dette er gjort med basis i avstand fra nærmeste autoriserte Canon service kontor samt kostnader forbundet med servicebesøk i spesifikke by-områder.

By sone	450 kr per år per enhet årlig bompenger og parkering
Sone B	2 450 kr per år per enhet årlig reisetillegg
Sone C	3 550 kr per år per enhet årlig reisetillegg

Kommunenavn tilhørende sone B:

Alle kommuner som ikke er listet nedenfor under By sone, sone A eller sone C.

Kommunenavn tilhørende By sone

ASKER	BÆRUM	BERGEN	ENEBAKK	FET	LØRENSKOG	NESODDEN	NITTEDAL	OPPEGÅRD
OSLO	RANDABERG	RÆLINGEN	SANDNES	SKEDSMO	SKI	SOLA	STAVANGER	TRONDHEIM

Kommunenavn tilhørende sone A:

ÅL	ÅLESUND	ALSTAHAUG	ALTA	ARENDAL	ÅS	ASKØY	AUKRA	BALESTRAND
BAMBLE	BODØ	BRØNNØY	DØNNA	DRAMMEN	EIDE	FARSUND	FJELL	FLAKSTAD
FRÆNA	FREDRIKSTAD	FROGN	FROLAND	FROSTA	GAUSDAL	GISKE	GJERDRUM	GJESDAL
GOL	GRATANGEN	GRIMSTAD	KAUTOKEINO	HAMAR	HARAM	HARSTAD	HAUGESUND	HEMSEDAL
HERØY (N.)	HOF	HOLMESTRAND	HORTEN	KARMØY	KLÆBU	KLEPP	KRISTIANSAND	KVÆFJORD
LARVIK	LEIKANGER	LEIRFJORD	LEKSVIK	LIER	LILLEHAMMER	LILLESAND	LINDESNES	LØTEN
LYNGDAL	MALVIK	MELDAL	MELHUS	MIDSUND	MODUM	MOLDE	NARVIK	NEDRE EIKER
NORDKAPP	NØTTERØY	ORKDAL	ØRSKOG	OS (HORDALAND)	ØVRE EIKER	ØYER	PORSANGER	PORSGRUNN
RÅDE	RAKKESTAD	RANA	RANDABERG	RE	RENNESØY	RINGSAKER	RØYKEN	RYGGE
SAMNANGER	SANDE (V.)	SANDEFJORD	SANDNES	SARPSBORG	SILJAN	SKÅNLAND	SKAUN	SKIEN
SKIPTVET	SKODJE	SOGNDAL	SØGNE	SOLA	SØMNA	SONGDALEN	SORTLAND	SØRUM
SØR-VARANGER	STANGE	STEINKJER	STOKKE	SULA	SUND	SVEIO	SVELVIK	SYKKYLVEN
TIME	TJØME	TØNSBERG	TROMSØ	TVEDESTRAND	TYSVÆR	ULLENSAKER	VADSØ	VÅGÅ
VEGA	VENNESLA	VERDAL	VERRAN	VESTNES	VESTVÅGØY	VIK		

Kommunenavn tilhørende Sone C:

ALVDAL	ASKVOLL	ÅSNES	AURLAND	BJØRNØYA	BREMANGER	BYKLE	EID	EIDFJORD
EIGERSUND	ENGERDAL	ETNEDAL	FEDJE	FINNØY	FITJAR	FLEKKEFJORD	FLORA	FOLLDAL
FØRDE	FORSAND	GAULAR	GLOPPEN	GRANVIN	GRUE	GULEN	HJELMELAND	HOPEN
HORNINDAL	HØYANGER	HYLLESTAD	JAN MAYEN	JONDAL	KVINESDAL	KVINNHERAD	KVITSØY	LIERNE
LUND	MANDAL	MASFJORDEN	MODALEN	NAMSSKOGAN	NAUSTDAL	NORD-AURDAL	NORDDAL	ODDA
OS (HEDMARK)	ØYSTRE SLIDRE	RENDALEN	RØMSKOG	SAUDA	SELJE	SIRDAL	SKJÅK	SOKNDAL
SOLUND	SØR-FRON	SPITSBERGEN	STOR-ELVDAL	STRAND	STRANDA	STRYN	SULDAL	TOLGA
TRYSIL	TYDAL	TYNSET	TYSFJORD	TYSNES	ULLENSVANG	ULVIK	UTSIRA	VÆRØY
VÅGSØY	VÅLER	VALLE	VANG	VANYLVEN	VESTRE SLIDRE	VINJE	VOLDA	VOSS