

ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR FÖR TJÄNSTER (2023:1)

Dessa allmänna villkor för Tjänster ("**Villkoren**") utgör en integrerad del av Avtalet mellan Canon och Kund (enligt definition nedan).

Om inte sammanhanget uppenbarligen föranleder annat, eller annat framgår av Villkorens löpande text, ska följande ord och begrepp anses ha den innebörd som anges nedan.

DEFINITIONER

"**Allmänna Bestämmelser**" avser bestämmelserna som framgår av avsnitt 1 – 17 i dessa Villkor och som tillämpas på samtliga överenskommelser mellan Parterna.

"**Användare**" avser Kunds fysiska användare som använder eller på annat sätt får tillgång till/använder Tjänsterna, inklusive, men ej begränsat till, Kunds anställda och konsulter.

"**Avtalet**" avser Parternas skriftliga överenskommelse avseende Canons tillhandahållande av Tjänster och omfattar Avtalsspecifikationen, om sådan upprättats, och dessa Villkor.

"**Avtalstid**" avser Avtalets löptid som framgår av tillämpliga bestämmelser i Avtalet.

"**Avtalsspecifikation**" avser beställningsbekräftelsen, huvuddokumentet, eller Kunds accept av Canons offert, till vilka dessa Villkor utgör en bilaga, och där de Tjänster som Canon ska leverera och/eller tillhandahålla inom ramen för Avtalet beskrivs.

"**Canon**" avser Canon Svenska Aktiebolag, org.nr. 556072–2224, alternativt det Canon Business Center som anges i Avtalsspecifikationen.

"**E-tjänst**" avser Molntjänst eller Mjukvara samt samtliga tjänster som produceras och konsumeras i ett elektroniskt medium som Canon ska tillhandahålla Kund enligt Avtalet.

"**Firmware**" avser programvara som inte är E-tjänst och som är förinprogrammerad i Utrustning.

"**Förbrukningsmaterial**" avser förbrukningsmaterial som Canon ska tillhandahålla Kund inom ramen för Serviceåtagandet och som, beroende på Serviceobjektets karaktär, består av toner och/eller bläck.

"**Hyresavgift**" avser varje tillämplig avgift som Kund ska erlägga för nyttjande av Hyresobjekt under Hyresperioden.

"**Hyresobjekt**" avser Utrustning som Canon ska tillhandahålla Kund genom hyra enligt Avtalet.

"**Hyresperiod**" avser löptiden för Kunds hyra av Hyresobjekt som specificeras i Avtalsspecifikationen.

"**Immateriella Rättigheter**" avser upphovsrätt, rätt till patent, mönster, design, varumärken och databaser, rätt till kretsmönster för halvledarprodukter, rätt till firmor, bifirmor och andra näringskännetecken inklusive alla registreringar och registreringsansökningar samt rätt till företagshemligheter, know-how, källkod och annan teknisk information.

"**Konfidentiell Information**" avser all information avseende Avtalets innehåll och annan information som Parterna fått ta del av med anledning av Avtalet, oavsett om informationen lämnats skriftligen eller muntligen och oberoende av format.

"**Kontaktperson**" avser Parternas utsedda personer som ansvarar för korrespondens och frågor som gäller Avtalet.

"**Kontorstid**" avser Canons normala kontorstider, som är vardagar mellan 08:00 till 17:00, med undantag för svenska helgdagar och förkortade arbetsdagar.

"**Kunddata**" avser data som Kund, Användare eller någon annan på uppdrag av Kund: i) överför till Canon eller på annat sätt ställer till Canons förfogande inom ramen för Canons tillhandahållande av Tjänsterna, ii) som genereras eller på annat sätt uppkommer genom Kunds eller Användares användning av Tjänst.

"**Kund**" avser den köpare/uppdragsgivare som Canon ska tillhandahålla Tjänsterna till och som specificerats i Avtalsspecifikationen.

"**Kundmiljö**" avser Kunds informationsteknologi, telekommunikationer och annan infrastruktur tillhörande Kund (däribland Kunds anslutningar

till internet och till telekommunikationsleverantörer) vilka utgör gränssnitt mot en eller flera Tjänster som Canon ska tillhandahålla Kund enligt Avtalet.

"**Leveransdatum**" avser de i Avtalsspecifikationen angivna, eller annars överenskomna, datum som Canon ska leverera och/eller tillhandahålla Tjänsterna.

"**Licensgivare**" avser en Tredjepartsleverantör som kan inneha eventuella Immateriella Rättigheter till E-tjänst som Canon tillhandahåller Kund enligt Avtalet.

"**Licensvillkor**" avser vid var tid gällande licensvillkor och/eller användarvillkor som reglerar Kunds användning av, och tillgång till, E-tjänst vilka specificeras i Avtalsspecifikationen, eller annars finns publicerade på Canons hemsida: <https://www.canon-europe.com/eula/>

"**Mjukvara**" avser E-tjänst som inte utgör Molntjänst, även innefattande tredje parts programvara, som Canon ska tillhandahålla Kund enligt Avtalet genom lokal installation i Kundmiljön.

"**Molntjänst**" avser E-tjänst som inte utgör Mjukvara, som Canon ska tillhandahålla Kund enligt Avtalet och som tillhandahålls via internet/online.

"**Parterna**" avser Kund och Canon gemensamt.

"**Produkter**" avser fysisk egendom som Canon ska leverera till Kund enligt Avtalet inklusive, men inte begränsat till, Utrustning, reservdelar och tillbehör.

"**Service/Serviceåtagande**" avser underhållsservice och felavhjälpande som Canon ska tillhandahålla Kund enligt Avtalet och som beskrivs närmare i Avtalsspecifikationen.

"**Serviceavgift**" avser varje tillämplig avgift som Kund ska erlägga för Serviceåtagandet.

"**Serviceobjekt**" avser den specifika Utrustning som ett Serviceåtagande avser och som specificerats i Avtalsspecifikationen.

"**Support/Supportåtagande**" avser support och felavhjälpande av E-tjänst som Canon ska tillhandahålla Kund enligt Avtalet och som beskrivs närmare i Avtalsspecifikationen.

"**Supportobjekt**" avser den specifika E-tjänst som ett Supportåtagande avser och som specificerats i Avtalsspecifikationen.

"**Supportavgift**" avser varje tillämplig avgift som Kund ska erlägga för Supportåtagandet.

"**Särskilda Bestämmelser**" avser bestämmelserna som framgår av avsnitt 18 - 24 nedan, där respektive avsnitt, i tillägg till Allmänna Bestämmelser (avsnitt 1 - 17), endast är tillämpligt om Kund och Canon avtalat om den specifika Tjänsten som regleras av avsnittet i fråga.

"**Tilläggstjänster**" avser tjänster som Canon ska tillhandahålla Kund enligt Avtalet, inklusive men ej begränsat till installations, anpassnings- och utvecklingstjänster, konsulttjänster, utbildning, samt varje annan tjänst som beskrivs i Avtalsspecifikationen eller annars framgår av Avtalet.

"**Tjänster**" avser föremålet för Avtalet, dvs. samtliga Produkter, Tilläggstjänster, Service, E-tjänst/er, Support och övrigt som Canon ska tillhandahålla Kund enligt Avtalet.

"**Tredjepartsleverantör**" avser annat bolag, företag, organisation eller juridisk person som Canon ej ansvarar för.

"**Tredjepartstjänst**" avser Tjänst där Canons rätt och möjlighet att tillhandahålla sådan Tjänst är villkorat, och beroende, av bestämmelserna i avtal mellan Canon och Tredjepartsleverantör.

"**Underhållsrelease**" avser en release av Mjukvara som Licensgivaren vid behov kan tillgängliggöra, som korrigerar fel, tillför funktionalitet eller på annat sätt ändrar eller uppgraderar Mjukvaran.

"**Utrustning**" avser skrivare, kopiatorer, maskiner och annan hårdvara som Canon tillhandahåller Kund inom ramen för Avtalet.

1 ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Dessa Allmänna Bestämmelser äger alltid tillämpning vid Canons tillhandahållande av Tjänster, oavsett om detta angivits i Avtalsspecifikationen eller ej. Allmänna Bestämmelser ska tillämpas på samtliga mellanhavanden och överenskommelser mellan Parterna och kan endast avtalas bort genom skriftlig överenskommelse.

Om Parterna uttryckligen hänvisat till Villkoren i Avtalsspecifikationen ska Avtalsspecifikationen alltid äga företräde framför dessa Villkor. Vid motstridiga villkor har Särskilda Bestämmelser företräde framför villkoren i Allmänna Bestämmelser.

Samtliga Avtal mellan Canon och Kund avseende en eller flera Tjänster är separata. Kund kan därmed ha flera Avtal med Canon som inte påverkar varandra. Kund har inte rätt att åberopa omständighet i relation till ett Avtal gentemot ett annat Avtal, t.ex. kvittning eller att inte fullfölja åtaganden enligt ett annat Avtal.

Canon åtar sig att tillhandahålla Tjänsterna med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt samt med för ändamålet lämpliga och kvalificerade medarbetare. Om inget annat angivits i Avtalet ska Tjänsterna tillhandahållas enligt de metoder och standarder som är normalt förekommande inom branschen.

Canon har rätt att anlita en eller flera underleverantörer för att utföra Canons åtaganden enligt Avtalet. Canon ansvarar för underleverantörs arbete som om arbetet utförts av Canon själv.

Om Avtalet omfattar Tredjepartstjänster förbehåller sig Canon rätten att utan påföljd byta ut avtalad Tredjepartstjänst mot annan Tjänst med liknande utförande och/eller funktion oavsett anledning, inklusive men ej begränsat till om berörd Tredjepartsleverantör vid leveranstidpunkten har gjort förändringar i sitt tjänsteutbud.

2 LEVERANSTIDER

Kund accepterar att överenskomna Leveransdatum endast utgör preliminära datum. Canon garanterar inte att Tjänsterna tillhandahålls vid överenskomna Leveransdatum.

Om leveransförsening uppkommer beroende på Canon, eller något förhållande som Canon svarar för, eller beror på förhållande som anges i avsnitt 10 (Befrielsegrundande omständighet) och, i båda fallen, pågår mer än nittio (90) dagar från Leveransdatumet, har Kund rätt att genom skriftligt meddelande till Canon häva Avtalet, såvitt gäller den Tjänst som leveransförseningen avser. Kunds rätt vid försening är begränsad till vad som anges i denna punkt.

3 PRISER

Pris för Produkter och Tjänster gäller enligt vad som anges i Avtalsspecifikationen. Om särskilt pris ej framgår av Avtalsspecifikationen gäller Canons vid var tid gällande prislista. Mervärdesskatt tillkommer på samtliga priser, avgifter och arvoden som ska erläggas av Kund enligt Avtalet. Ersättning för restid, traktamente och arbete utfört utanför Kontorstid debiteras alltid separat enligt vid var tid gällande prislista, oavsett om Parterna kommit överens om fast ersättning eller ej.

För Tredjepartstjänster som ska levereras av Canon gäller, om ej annat avtalats, Canons pris för Tredjepartsprodukten vid leveranstidpunkten. Skulle visst pris för Tredjepartstjänst anges i Avtalet och Tredjepartsleverantören genomför en prisförändring innan Canon levererat Tredjepartstjänsten till Kund, har Canon rätt att justera det pris för Tredjepartstjänsten som anges i Avtalet.

Canon har rätt att ändra överenskomna priser genom att meddela Kund om prisändringen minst trettio (30) dagar före ikraftträdandet. Om Kund har invändning mot prisändringen, antingen delvis eller i sin helhet, måste Kund skriftligen meddela Canon om detta, senast två (2) veckor efter att Canon meddelat Kund. Om Kund inte accepterar prisjusteringen och meddelar Canon i enlighet med det föregående, har Canon rätt att ensidigt bestämma om: i) tidigare överenskomna priser ska fortsätta att äga tillämpning på

Avtalet, eller ii) Avtalet ska sägas upp till upphörande per det datum ändringen träder i kraft.

Canon har i tillägg till ovan alltid rätt att justera de i Avtalsspecifikationen angivna priserna, liksom priserna i prislistan, en gång per år utan särskild avisering. Prisjustering enligt denna punkt sker med samma procentuella förändring som konsumentprisindex, KPI, från det att de aktuella priserna eller prislistan senast fastställdes. En justering enligt denna punkt får ske första gången vid det årsskifte som infaller närmast sex (6) månader efter det att Avtalet ingåtts. En indexförändring ger inte Kund rätt att säga upp berörd Tjänst eller Avtalet.

Om Canon i samband med Tjänsternas tillhandahållande orsakar merkostnader till följd av omständigheter som Kund ansvarar för, har Canon rätt att fakturera Kund för sådant extraarbete eller sådana extrakostnader i enlighet med Canons vid var tid gällande prislista.

4 BETALNING

Betalning sker mot faktura i överenskommen valuta. I avsaknad av särskild överenskommelse erläggs betalning i svenska kronor och betalningen ska vara Canon tillhanda inom trettio (30) dagar från fakturadatum. För pappersfaktura tillkommer av Canon vid var tidpunkt tillämpad fakturaavgift per faktureringsstillfälle.

Vid dröjsmål med betalning utgår dröjsmålsränta med en räntesats motsvarande referensräntan enligt räntelag (1975:635) med ett tillägg av åtta (8) procentenheter. Vid försenad betalning har Canon även rätt att: i) debitera Kund för eventuella påminnelseavgifter och inkassoavgifter, innefattande indrivningskostnader, och ii) innehålla pågående och/eller framtida leverans av Tjänsterna till dess Kund erlagt förfallet belopp. Varar Kunds dröjsmål med betalning mer än trettio (30) dagar efter det att Canon anmodat Kund att betala, har Canon rätt att genom skriftligt meddelande helt eller delvis häva Avtalet. Kund äger ej rätt att vid betalning av faktura göra kvittning eller avdrag för belopp som Kund anser sig ha rätt till.

Om Kund är föremål för betalningsanmärkning, likvidation, företagsrekonstruktion, har försatts i konkurs, inlett ackord, ställt in sina betalningar eller annars kan antas vara på sådant obestånd att betalning till Canon ej rätteligen kan erläggas, eller finns det annars starka skäl att anta att Kund inte kommer att kunna uppfylla en väsentlig del av sina förpliktelser, har Canon rätt att: i) innehålla leverans eller del härav, ii) avvakta eller avbryta överenskomna leveranser eller andra åtgärder tills betryggande säkerhet ställs, och iii) helt eller delvis häva Avtalet.

Om Avtalet sägs upp av Canon i enlighet med punkterna 4.2, 4.3, 15.2 eller Kund säger upp Avtalet i förtid (och detta inte beror på Canons väsentliga avtalsbrott), ska detta inte befria Kund från sina skyldigheter att erlägga avtalad ersättning för Tjänsterna som omfattas av Avtalet.

5 KUNDS SKYLDIGHETER

Under Avtalstiden åtar sig Kund att, när omständigheterna så erfordrar, fortlöpande och utan dröjsmål tillhandahålla Canon den information som krävs, eller som Kund rimligen borde ha insett krävs, för att Canon ska kunna tillhandahålla Tjänsterna enligt Avtalet. Kund ansvarar för riktigheten i all information samt allt annat underlag och material som Kund tillhandahåller Canon inom ramen för Avtalet. Kund ska i skälig utsträckning och i den mån det är praktiskt möjligt bereda Canon tillgång till dennes lokaler om så erfordras för att Canon ska kunna tillhandahålla Tjänsterna enligt Avtalet.

Kund åtar sig att agera i enlighet med de principer och riktlinjer som följer av Canons vid var tid gällande policy som specificerats i Avtalsspecifikationen eller annars finns publicerade på Canons hemsida <https://www.canon.se/sustainability/responsible-business>.

Kund ansvarar för att dennes Användare följer tillämpliga villkor i Avtalet i den mån det är tillämpligt. Om Canon ska tillhandahålla Tjänsterna på löpande basis, ansvarar Kund för att upprätthålla en

lista över Användare som har behörighet att få tillgång till och/eller ta emot Tjänsterna.

Kund ansvarar fullt ut för Kundmiljön. Kunds ansvar för Kundmiljön omfattar, men är ej begränsat till, Kundmiljöns funktionalitet, prestanda, underhåll, service och dess kompatibilitet med Tjänsterna. Kund ansvarar för att Kund har alla nödvändiga tillstånd, samtycken, godkännanden, licenser och eventuella auktoriseringar som är erforderliga för Kunds ingående och rätta fullgörande av Avtalet och att Kund har rätt att använda all programvara, hårdvara, system, IP-adresser, domännamn och annat inom Kundmiljön. Kund svarar på motsvarande sätt för att Canons ingående av detta Avtal och fullgörandet av sina åligganden enligt Avtalet inte strider mot tredje parts rättigheter eller bryter mot några åligganden mot någon tredje part. Kund ska på begäran av Canon kunna styrka att erforderliga tillstånd, licenser etc. finns.

6 IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

Avtalet innebär inte någon överlåtelse av Immateriala Rättigheter som innehas av Part vid tidpunkten för Avtalets ingående eller som Part tar fram under Avtalets löptid.

Samtliga Immateriala Rättigheter som uppkommer vid Canons fullgörande av Avtalet (däribland de Immateriala Rättigheter som Avtalsspecifikationen, teknisk information och/eller instruktioner kan innefatta) tillhör uteslutande Canon, eller i förekommande fall, Canons underleverantörer och/eller Licensgivare, om ej annat uttryckligen anges i Avtalet.

Canon äger oinskränkt rätt att utan hinder av detta Avtal för andra kunders räkning använda samma eller liknande metoder, idéer, koncept, know-how, tekniker, system, produkter, och/eller kunskande som Canon har erfarit eller inhämtat vid eller i samband med fullgörandet av Avtalet. Kund har inte rätt att använda, kopiera eller på annat sätt nyttja de Immateriala Rättigheter som Canons tillhandahållande av Tjänsterna till Kund kan innefatta, eller som annars uppkommer vid fullgörandet av Avtalet, på annat sätt än som Canon skriftligen gett tillstånd till.

För Tjänster vars Immateriala Rättigheter ägs av Licensgivare erhåller Kund rätt att använda Tjänsterna i enlighet med Licensvillkoren. Detta innebär att vid eventuell open-source programvara som ingår i sådana Tjänster, erhåller Kund sådan nyttjanderätt som framgår av tillämpliga Licensvillkor för sådan open-source programvara.

Kund ska, i förhållandet mellan Parterna, anses äga alla rättigheter till Kunddata. Canon har rätt att använda Kunddata i den mån det krävs för att tillhandahålla och utveckla Tjänsterna. Om inte Parterna avtalat om annat, ska Canon vid Avtalets upphörande, antingen radera all Kunddata eller överföra all Kunddata till Kund och därefter radera alla befintliga kopior av Kunddata. Canon ska dock alltid ha rätt att behålla kopior av Kunddata i den mån det följer av lag, föreskrift eller Canons interna arkiveringsrutiner.

7 SEKRETESS

Parterna förbinder sig att under Avtalstiden och därefter inte lämna eller på annat sätt tillgängliggöra Konfidentiell Information till utomstående. Denna sekretessförbindelse hindrar inte Part från att lämna sådan information som Part har skyldighet att lämna ut enligt lag, dom eller myndighetsbeslut.

Som Konfidentiell Information avses inte sådan information som: i) vid tidpunkten för utlämnandet är eller senare blir tillgänglig för allmänheten på annat sätt än genom överträdelse mot Avtalet, eller ii) redan var eller blir tillgänglig för mottagande Part eller som denne på egen hand har utvecklat innan ingåendet av Avtalet och som inte, direkt eller indirekt, har erhållits genom överträdelse mot Avtalet.

Mottagande Part förbinder sig att vidta tillräckliga åtgärder för att förhindra att anställd, underleverantör, rådgivare eller annan mellanman använder eller avslöjar Konfidentiell Information för utomstående samt att använda samma nivå av aktsamhet (men

inte lägre nivå än skäligen aktsamhet) för att undvika utlämnande eller nyttjande av Konfidentiell Information som Parten använder avseende sin egen Konfidentiella Information.

8 ANSVAR

Canons ansvar för fel i Tjänsterna förutsätter att Kund anmäler felet till Canon utan dröjsmål efter det att Kund märkt eller skäligen borde ha märkt felet, samt att felanmälan görs i enlighet med Canons vid var tid gällande process för reklamation. Kund förlorar rätten att göra felet gällande om Kund reklamerar för sent. Canon är inte skyldig att avhjälpa fel om det skulle vara oskäligt betungande, särskilt med hänsyn till avhjälpningskostnaderna i förhållande till felets betydelse och/eller Tjänsternas värde. Har Kund påtalat fel och det därefter visar sig inte föreligga något fel som Canon ansvarar för, ska Kund ersätta Canon för utfört arbete enligt vid var tid gällande prislista.

Om ej annat överenskommits, ansvarar Canon aldrig för fel, förlust eller skada som orsakats direkt eller indirekt av, eller har samband med: i) fel eller brist i Tredjepartstjänst, tjänster och/eller produkter som inte har levererats till Kund av Canon, ii) ändring i Avtalsspecifikationen som inte godkänts skriftligen i enlighet med Avtalet, iii) Kunds underlåtenhet att följa Canons instruktioner avseende Tjänsternas användning, eller iv) omständigheter som anges i avsnitt 10 (Befrielsegrundande omständighet).

9 ANSVARSBEGRÄNSNING

Canons ansvar under Avtalet är begränsat till direkt skada och till ett belopp som högst motsvarar det högsta av: i) den totala ersättning som Kund erlagt för Tjänsterna under de tolv (12) månader som föregår tidpunkten då anspråket framställs, eller ii) tio (10) gånger det prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110) som gällde vid Avtalets ingående. Ansvarsbegränsningen enligt denna punkt gäller dock inte om det kan bevisas att Canon förorsakat skadan genom uppsåt eller grov vårdslöshet.

Om det inte kan bevisas att Canon förorsakat skadan genom uppsåt eller grov vårdslöshet är Canon aldrig ansvarig för indirekt skada eller förlust. Indirekt skada eller förlust innefattar, men är ej begränsat till: i) Kunds ersättningskyldighet gentemot tredje man, ii) utebliven vinst, iii) förlust av Kunddata eller annan data, iv) förlust till följd av att Tjänsterna inte kan utnyttjas på avsett sätt, v) förlust till följd av minskning eller bortfall av omsättning eller produktion, eller vi) annan liknande förlust.

Kund ska, för att inte förlora sin rätt att framställa ersättningsanspråk, meddela Canon senast nittio (90) dagar efter det att Kund märkt eller skäligen borde ha märkt grunden för sitt krav, dock senast sex (6) månader efter det att berörda Tjänsten tillhandahållits och/eller levererats.

10 BEFRIELSEGRUNDANDE OMSTÄNDIGHET

Part har rätt att skjuta upp fullgörandet av sina förpliktelser och är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra sina förpliktelser enligt Avtalet, om fullgörelsen hindras, om fullgörelsen väsentligen försvåras eller om fullgörelsen oskäligt fördröjas av en omständighet som ligger utanför Parts kontroll och som denne varken kunde eller skäligen borde ha förutsett vid tidpunkten för Avtalets ingående. Sådan omständighet ("Befrielsegrundande Omständighet") kan t.ex. utgöras av krig eller krigsliknande tillstånd, inbördeskrig, mobilisering eller militärinkallelse av motsvarande omfattning, uppror och upplöpp, terrorism, sabotage, eldsvåda, översvämning, naturkatastrof, epidemi, pandemi, avbrott i allmänna kommunikationer, avbrott i den allmänna energiförsörjningen, strejk, lockout eller annan generell eller lokal arbetskonflikt (även om Part är part i konflikten), rekvisition, beslag, myndighetsbeslut, handels-, betalnings- eller valutarestriktioner, sanktioner eller därmed jämförlig omständighet. Kund accepterar att Canon har rätt att göra gällande de rättigheter som följer av denna punkt om en Befrielsegrundande Omständighet föreligger för Canons underleverantör. Om den Befrielsegrundande Omständigheten har förelegat under sex (6)

månader, har var och en av Parterna rätt att skriftligen säga upp Avtalet till omedelbart upphörande.

11 ÄNDRADE FÖRHÅLLANDEN

Vid ändrade förhållanden som innebär att Canon förhindras eller begränsas i möjlighet att med skälig handelsvinst tillhandahålla Tjänsterna enligt Avtalet, t.ex. till följd av att priser eller lönekostnader utvecklas på ett för Canon negativt sätt, import- och/eller exportsvårigheter, sanktioner och liknande, eller annan, omständighet som Canon har begränsad möjlighet att påverka, har Canon rätt att påkalla omförhandling och ställa in sin prestation under den tid som omförhandlingen pågår. Vad nu sagts ska även gälla vid tillkommande eller ökande avgifter för certifikat, ökade kostnader till följd av ändrade regelverk eller valutakursförändringar. Om Parterna inte har kunnat enas vid omförhandling inom tre (3) månader från det att Canon påkallat omförhandling har var och en av Parterna rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande.

12 EXPORTREGLERING OCH SANKTIONER

Vardera Part ansvarar för sin efterlevnad av samtliga tillämpliga exportregler och sanktionsprogram. Oaktat vad i övrigt anges i Avtalet ska Canon inte under några omständigheter vara skyldigt vidta eller underlåta att vidta åtgärd som direkt eller indirekt medför ansvar under, eller är i strid med, tillämpliga exportbegränsningsåtgärder eller sanktionsprogram. Med exportbegränsningsåtgärder och sanktionsprogram avses bland annat, men inte uteslutande, sådana som beslutats av Sverige, Storbritannien, USA, Europeiska unionen eller Förenta nationerna mot särskilda länder, liksom direkt eller indirekt tillhandahållande av betalning, tjänster och/eller produkter till individer som är upptagna på särskilda listor över blockerade personer.

13 PRODUCENTANSVAR

Canon är anslutet till ett rikstäckande system för insamling och återvinning av uttjänta elektriska och elektroniska produkter. Kund förbinder sig att följa vad Canon från tid till annan informerar om beträffande insamling och återvinning samt att i övrigt iakttä för Kund relevanta lagar och förordningar inom miljö- och producentansvarsområdet. Om Canon har åtagit sig att hämta Produkt/er som av Kund ska lämnas i retur till Canon för återvinning, äger Canon, om ej annat överenskommits, rätt att debitera Kund för fraktkostnaden.

14 PERSONUPPGIFTER

Personuppgifter kan komma att behandlas inom ramen för Avtalet. Parterna åtar sig att iakttä sina respektive skyldigheter enligt tillämplig dataskyddslagstiftning, inklusive men ej begränsat till Dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 med tillhörande genomförandeförordningar (särskilt Lag 2018:218 med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning).

15 AVTALSTID OCH UPSÄGNING

Avtalstiden och tillämpliga uppsägningstider framgår av Avtalsspecifikationen och/eller tillämpliga Särskilda Bestämmelser.

Part har rätt att avsluta Avtalet i förtid om den andra Parten i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och rättelse inte har vidtagits inom trettio (30) dagar efter mottagandet av skriftligt meddelande från den förstnämnda Parten.

16 ÖVRIGT

Om en bestämmelse i Avtalet eller en del därav förklaras ogiltig eller inte kan verkställas, ska detta inte påverka giltigheten eller verkställbarheten av övriga bestämmelser i Avtalet, vilka ska fortsätta att gälla fullt ut. I den mån så krävs för att uppfylla syftet med Avtalet, ska Parterna ersätta den ogiltiga eller icke-verkställbara bestämmelsen med en ny bestämmelse som i största möjliga omfattning bibehåller syftet med den ursprungliga bestämmelsen.

Om Part inte åberopar eller gör gällande en viss bestämmelse i detta Avtal, ska detta inte innebära att Parten avstått från bestämmelsen och detta ska inte på något sätt påverka Parts rätt att senare åberopa eller göra gällande bestämmelsen.

Part äger ej rätt att överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta Avtal utan den andra Partens godkännande. Canon äger dock rätt att utan Kunds medgivande överlåta sin rätt att mottaga betalning enligt Avtalet samt att överlåta Avtalet till annat företag inom samma koncern. Vid Kunds överlåtelse av rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet, med Canons godkännande, har Canon rätt att fakturera Kund en administrativ avgift enligt vid var tid gällande prislista.

Canon har rätt att ändra eller göra sådana tillägg till Avtalet som följer av ändrad lagstiftning, som är till fördel för Kund eller inte har påverkan på Avtalets materiella innehåll. I den mån Canon önskar göra andra ändringar eller tillägg till Avtalet, ska Kund informeras skriftligen via e-post eller brev minst en (1) månad innan ändringen avses träda i kraft. Om Kund inte accepterar villkorsändring som inte följer av ändrad lagstiftning, inte är till fördel för Kund eller som har påverkan på Avtalets materiella innehåll, får Kund utan kostnad säga upp Avtalet avseende berörd del av Tjänst med verkan från det att villkorsändringen träder i kraft. Kund anses ha accepterat ändringen om Kund inte aktivt säger upp Avtalet innan ändringen träder i kraft. I övrigt ska ändringar och tillägg avtalas skriftligen och ska vara undertecknade av behöriga representanter för respektive Part genom fysisk eller elektronisk signering. Vid elektronisk signering krävs autentisering genom svensk e-legitimation eller särskild kod. Särskild kod skickas till Parterna via SMS eller e-mail i samband med signering.

17 TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

Svensk lag ska tillämpas på Avtalet. Tvister som uppstår i anledning av Avtalet ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut ("SCC") Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska tillämpas om inte SCC med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Skiljedomsregler ska tillämpas. I sistnämnda fall ska SCC också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljedomare. Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm. Språket för förfarandet ska vara svenska.

Skiljeförfarande som påkallats med hänvisning till denna skiljeklausul omfattas av sekretess. Sekretessen omfattar all information som framkommer under förfarandet liksom beslut eller skiljedom som meddelas i anledning av förfarandet. Information som omfattas av sekretess får inte vidarebefordras till tredje person utan den andra Partens samtycke. Sekretessåtagandet omfattar inte vidarebefordran av information som krävs enligt tvingande lag, domstols- eller myndighetsbeslut, för att tillvarata legitima legala intressen, eller för att verkställa, överklaga eller klandra en dom eller skiljedom.

18 PRODUKTFÖRSÄLJNING

Detta avsnitt 18 gäller vid Kunds köp av Produkter från Canon. Om Canon ska tillhandahålla Service på levererad Produkt gäller även bestämmelserna i avsnitt 20 för Serviceåtagandet.

18.1 Leverans

Leverans av Produkt sker som huvudregel från Canons lager. Om ej annat överenskommits ombesörjer Canon transport till Kund på lämpligt sätt för dennes räkning och på dennes bekostnad. För samtliga transporter debiteras Kund en fraktkostnad och expeditiionsavgift.

Kund är skyldig att ta emot Produkten på avtalad dag. Om Kund ej tar emot Produkten på avtalad dag och detta inte beror på ett förhållande som Canon ansvarar för, kvarstår Kunds skyldighet att erlägga betalning för Produkten i enlighet med Avtalet. Canon får i sådant fall säkerställa att Produkten lagras på Kunds risk och bekostnad. Canon har rätt att häva Avtalet om Kund dröjer oskäligt länge med att ta emot Produkten.

18.2 Återtagandeförbehåll

Äganderätten till sålda Produkter övergår till Kund när Canon erhållit full betalning och leverans har skett. Om Kund inte fullgör sin del av Avtalet har Canon rätt att återta levererad Produkt. Så länge Produktens äganderätt tillkommer Canon, förbinder sig Kund att vårda Produkten väl och inte flytta, överlåta eller annars företa ändringar eller ingrepp i Produkten. Produkten ska, så länge återtagandeförbehållet gäller, genom Kunds försorg vara försedd med en skylt som anger att den tillhör Canon.

18.3 Pris

Om särskilt pris inte framgår av Avtalsspecifikationen gäller den av Canon vid leveranstidpunkten gällande prislistan. Om inte annat framgår av Avtalsspecifikationen sker fakturering efter leverans.

18.4 Fel

För Produkt gäller en garanti tid om tolv (12) månader om inte annat framgår av Avtalsspecifikationen. Om Kund inom garantitiden kan påvisa fel, har Kund rätt till kostnadsfritt felavhjälpande genom reparation eller utbyte av den felaktiga Produkten. Med fel i Produkt avses att Produkten väsentligen avviker från Produktens tekniska specifikationer som lämnats av Canon vid tidpunkten för Avtalets ingående. Vid felavhjälpande ska Kund bistå Canon med felsökning och bland annat tydligt visa hur felet yttrar sig. Felavhjälpande sker under Canons ordinarie kontorstid hos Kund, hos Canon eller vid ett av Canon anvisat serviceställe. Vid felavhjälpande som ej sker hos Kund, ska Produkten, om ej annat överenskommits, transporteras på Kunds risk och bekostnad.

18.5 Ansvar

Vad som anges i denna punkt samt i avsnitt 8 och 9 ovan utgör Canons hela ansvar för fel i Produkt. Canon har inget ansvar för fel som beror på: i) normal förslitning av Produkten, ii) att Kund har använt förbrukningsmaterial, reservdel eller utrustning i strid med Canons anvisningar, iii) att Kund företagit ändringar eller ingrepp i Produkten, eller iv) annan felaktig användning av Produkten. Canon ansvarar inte heller för fel som inte i något väsentligt hänseende utgör någon olägenhet för Kund och/eller påverkar Produktens avsedda användning.

All försäljning av begagnad Utrustning sker i befintligt skick och Canon ansvarar endast för den begagnade Utrustningens funktion under en garanti tid om tre (3) månader från det att Utrustningen levererats.

19 KUNDS HYRA AV UTRUSTNING

Detta avsnitt 19 gäller när Parterna avtalat om att Kund ska hyra Utrustning av Canon. Om Canon ska tillhandahålla Service på Utrustning utgörandes Hyresobjekt, gäller även bestämmelserna i avsnitt 19 nedan. Om Kund ska hyra Utrustning genom finansiering

från extern part (förmedlad av Canon) gäller villkoren i särskilt avtal med sådan extern part.

19.1 Hyresperiod

Hyresperioden och tillämpliga Hyresavgifter anges i Avtalsspecifikationen. Hyresperioden börjar löpa första dagen i månaden efter att Hyresobjektet levererats till Kund. Om Canon åtagit sig att transportera Hyresobjektet till Kund övergår risken för Hyresobjektet, och leverans anses ha skett, när Hyresobjektet har avlämnats på av Kund anvisad plats.

För att Hyresperioden ska upphöra att gälla vid angivet slutdatum ska skriftlig uppsägning ske senast sex (6) månader innan Hyresperiodens slut. Uppsägning ska ske skriftligen. Om Hyresperioden ej sägs upp inom den tid som anges i denna bestämmelse förlängs Hyresperioden med tolv (12) månader i taget, med samma uppsägnings tid och med samma Hyresavgift som senast aviseras.

Canon förbehåller sig rätten att inför varje leverans av beställt Hyresobjekt göra en sedvanlig kreditprövning. Om Canon, efter eget gottfinnande, finner att Kund inte uppfyller gällande kreditnivåer, har Canon rätt att neka leverans av Hyresobjektet, vilket får till följd att Hyresperioden inte inleds. Under Hyresperioden äger Canon rätt att genomföra löpande kreditprövningar för att kontrollera att Kund fortsatt uppfyller gällande kreditnivåer.

19.2 Fel vid leverans

Om Hyresobjektet vid leverans inte fungerar enligt Avtalet och väsentligen avviker från Hyresobjektets tekniska specifikationer som lämnats av Canon vid tidpunkten för Avtalets ingående ska Canon utan kostnad och oskäligt dröjsmål, åtgärda bristen. Kund är skyldig att betala Hyresavgiften under den tiden då bristen åtgärdas. Canons skyldigheter enligt denna punkt omfattar inte fel eller brister som är utan betydelse för Kunds användning av Hyresobjektet eller fel som uppstått till följd av att Kund handlat i strid med instruktionerna för Hyresobjektets skötsel och användning.

19.3 Hyresobjekt

Hyresobjektet är och förblir Canons egendom. Eventuella tillbehör som installerats på Hyresobjektet av Canon, exempelvis kortläsare, anses utgöra en del av Hyresobjektet och omfattas av bestämmelserna i detta avsnitt 19. Hyresobjekt ska genom Kunds försorg vara försedd med en skylt som anger att den tillhör Canon. Kund åtar sig att endast använda Hyresobjektet i enlighet med Canons operatörsanvisningar och instruktioner. Hyresobjektet får endast användas för sådana arbetsuppgifter och under sådana arbetsförhållanden för vilken den är avsedd.

Kund har inte rätt att ändra eller göra andra typer av ingrepp i Hyresobjektet. Kund svarar under Hyresperioden för vård, underhåll och förvaring av Hyresobjektet och för kostnader för förbrukningsmaterial. Endast av Canon godkända reservdelar och förbrukningsmaterial av hög kvalitet samt originaltillbehör får användas på Hyresobjektet. Det åligger Kund att vid tveksamhet inhämta information från Canon i dessa avseenden. Reparation av Hyresobjekt får inte ske utan Canons medgivande. Kund ska i samråd med Canon utse en operatör, som ansvarar för Hyresobjektets skötsel.

Om placering av Hyresobjekt till annan plats än ursprunglig installationsplats får endast ske efter Canons skriftliga medgivande och i enlighet med Canons instruktioner. Om den nya placeringen av Hyresobjekt orsakar Canon merarbete eller merkostnader har Canon rätt att justera Hyresavgiften i motsvarande mån, samt fakturera de eventuella merkostnader som uppkommer i enlighet med vid var tid gällande prislista. Detsamma gäller vid annan ändring av Hyresobjektet som görs på Kunds begäran.

Kund är alltid skyldig att hålla Canon underrättad om var Hyresobjektet förvaras och bereda Canon tillträde till denna plats om Kund har Hyresobjektet i sin besittning (oavsett anledning).

19.4 Skador och förlust

Kund åtar sig att vidta samtliga erforderliga åtgärder för att säkerställa att Hyresobjektet inte utsätts för stöld, olovligt nyttjande, tillgrepp eller annan skada. Under tiden Hyresobjektet är i Kunds besittning ansvarar Kund för förlust av Hyresobjektet samt för samtliga skador, som inte beror på normal förslitning. Skada eller förlust ska anmälas skyndsamt till Canon. Om Hyresobjektet inte kan repareras är Kund skyldig att ersätta Canon med ett belopp motsvarande Hyresobjektets fulla marknadsvärde.

Under tiden Hyresobjektet är i Kunds besittning ansvarar Kund för skada som Hyresobjektet orsakar på Kunds eller tredje mans egendom. Kund ska hålla Canon skadeslös mot alla eventuella krav från tredje man avseende skador på person eller egendom som orsakas av Hyresobjektet under tiden Hyresobjektet är i Kunds besittning.

Om Hyresobjektet förloras, skadas eller av annan orsak ej kan användas ska Kund omedelbart underrätta Canon därom. Kund är i sådant fall ändå skyldig att erlägga Hyresavgiften för resterande del av Hyresperioden och fullgöra övriga skyldigheter enligt Avtalet.

Canon ansvarar för att Hyresobjektet är försäkrat under Hyresperioden. Kund ska ersätta Canon för eventuell självrisk. Vid försäkringsärendet enligt denna punkt ska Kund betala självriskbeloppet till Canon utan onödigt dröjsmål. Vid skada på Hyresobjekt som är så omfattande att försäkringsersättningen enligt Canons bedömning ej täcker kostnaden för reparation av Hyresobjektet, har Canon rätt att säga upp Hyresperioden till omedelbart upphörande.

19.5 Hyresavgift

Hyresavgiften grundar sig på ett baspris för Hyresobjektet. I Hyresavgiften ingår vad som framgår av Avtalet. Kund ansvarar själv för samtliga kostnader som avser Hyresobjektets drift, service, underhåll och reparation samt även för reservdelar, tillbehör och förbrukningsmaterial. Från och med faktisk leveransdag för Hyresobjektet till Hyresperiodens början (interim period) debiteras en initialavgift. Om Hyresavgiften baseras på månadshyra uppgår initialavgiften till 1/30 av beräknad månadshyra per dag och om Hyresavgiften baseras på kvartalshyra, till 1/90 av beräknad kvartalsavgift per dag.

Canon har rätt att med bindande verkan justera överenskommen Hyresavgift, om något av följande inträffar före leverans av Hyresobjekt: i) i Avtalet noterad referensränta ändras, ii) Canon drabbas av kostnadsökningar som inte skäligen kunnat förutses vid Avtalets ingående, iii) lagstiftning, politisk åtgärd eller annan myndighetsåtgärd medför förändring av de förutsättningar som legat till grund för den ursprungliga beräkningen av Hyresavgiften, iv) Canons kostnader för försäkring ändras, eller v) annan oförutsebar prispåverkande händelse utanför Canons kontroll. Det som framgår av denna punkt ska även äga tillämpning på levererat Hyresobjekt, förutsatt att Canon meddelar Kund om Hyresavgiftsjusteringen minst en (1) månad i förväg.

19.6 Hyresperiodens förtida upphörande

Canon har rätt att säga upp Hyresperioden till omedelbart upphörande om: i) Kund dröjer med erläggande av Hyresavgift utöver tio (10) dagar efter förfallodagen, ii) Kund vanvårdar Hyresobjektet eller annars väsentligen åsidosätter sina skyldigheter enligt detta avsnitt 19, eller iii) Canon bedömer att Kund inte innehar tillräcklig kreditvärdighet (enligt ovan punkt 19.1, tredje stycket).

Om Hyresperioden sägs upp i förtid, upphör Kunds rätt att nyttja Hyresobjektet. I sådant fall ska Kund omedelbart återlämna Hyresobjektet till Canon, vid äventyr av att Canon återtar Hyresobjektet på Kunds bekostnad. Om Canon har rimlig anledning till att anta att Hyresobjektet inte kommer att återlämnas enligt ovan, har Canon rätt att på Kunds bekostnad omedelbart återta Hyresobjektet. Vid återtagande av Hyresobjekt enligt det föregående ska Kund omedelbart erlägga, förutom förfallna

oreglerade Hyresavgifter och dröjsmålsräntor, skadestånd för den faktiska skada avtalsbrottet orsakat Canon.

19.7 Hyresobjektets återlämnande

När Hyresobjektet ska återlämnas, oavsett skäl, ska det, utan dröjsmål, genom Canons försorg men på Kunds risk och bekostnad, återsändas till Canon. Kunds ansvar för Hyresobjektets vård upphör inte förrän Canon eller dennes representant omhändertagit Hyresobjektet. Kund har inte någon som helst rätt att använda Hyresobjektet efter Hyresperiodens upphörande. Canon utför efter återlämnandet, en besiktning av Hyresobjektet och har rätt att debitera Kund kostnaden för en sådan besiktning i enlighet med Canons vid var tid gällande prislista. Hyresobjektet anses återlämnad när den kommit i Canons besittning.

När Hyresobjektet ska återlämnas, oavsett skäl, ska det vara väl rengjort och med beaktande av normalt slitage i ett för Canon godtagbart skick. I annat fall har Canon rätt att återställa Hyresobjektet på Kunds bekostnad. Om Hyresobjektet inte återlämnas inom trettio (30) dagar efter att Hyresperioden upphört, oavsett anledning, är Kund skyldig att ersätta Canon med ett belopp motsvarande Hyresobjektets fulla marknadsvärde.

19.8 Övrigt

Canon har rätt att överlåta Canons rättigheter i egenskap av uthyrare av Hyresobjektet till annan. Kund får ej överlåta, hyra ut, låna ut eller på annat sätt förfoga över Hyresobjektet eller överlåta hyresförhållandet på annan utan Canons skriftliga godkännande. Överlåts Hyresobjektet eller hyresförhållandet enligt föregående mening efter Canons godkännande, debiteras Kund en överlåtelseavgift om 1 500 kronor.

20 SERVICEÅTAGANDE

Detta avsnitt 20 gäller när Parterna avtalat om att Canon ska tillhandahålla Service. Serviceåtagandets omfattning, Serviceobjekt och tillämpliga Serviceavgifter framgår av Avtalsspecifikationen. Bestämmelserna i detta avsnitt ska gälla självständigt i förhållande till eventuella bestämmelser avseende hyra och/eller köp av tillämpligt Serviceobjekt. Om Serviceåtagandet inkluderar Förbrukningsmaterial gäller även bestämmelserna i avsnitt 21 nedan.

20.1 Omfattning

Om inte annat framgår av Avtalsspecifikationen, är Serviceåtagandet begränsat till vad som anges i detta avsnitt 20. Serviceåtagandet innebär att Canon ska avhjälpa fel och utföra underhållsservice på Serviceobjektet så att Serviceobjektet försätts i ett tillfredsställande skick med beaktande av dess avsedda användning och tekniska standard. Till undvikande av missförstånd, Serviceåtagandet omfattar endast det eller de Serviceobjekt som specificerats i Avtalsspecifikationen.

Serviceåtagandet omfattar inte felavhjälpande som orsakats av fel och/eller skada som är en följd av: i) att Kund inte iakttagit de tekniska specifikationer och övriga instruktioner som gäller för Serviceobjektet, ii) att Serviceobjektet använts i strid med avtalat ändamål, iii) att Kund eller tredje man företagit ingrepp eller ändringar i Serviceobjektet, iv) att någon annan än Canon utfört service, elektriska installationer, ändring, reparation, flytt, anslutning eller liknande av Serviceobjektet, v) ändringar, fel, störningar, avbrott, virus eller liknande i Kundmiljön, eller vi) omständighet som beskrivs i avsnitt 10 (Befrielsegrundande Omständighet).

Serviceåtagandet omfattar inte skötsel och underhåll av Serviceobjektet som enligt Avtalet åligger Kund, exempelvis rengöring, byte av patroner, papper, reservdelar och annat förbrukningsmaterial.

Canon tillhandahåller Service under Kontorstid och enligt Canons vid var tid gällande rutiner för Service. Servicearbetet kan ske hos Kund, hos Canon, via fjärrstyrning (s.k. remote service) eller vid annat av Canon anvisat serviceställe. Canon har alltid rätt att ensidigt bestämma hur Servicearbetet ska utföras. Om

omständigheterna i det enskilda fallet kräver att Serviceobjektet transporteras till annan plats för felavhjälpande, sker transport av Serviceobjektet på Kunds risk och bekostnad.

Canons skyldighet att avhjälpa fel inom ramen för Serviceåtagandet förutsätter att Kund anmält felet till Canon i enlighet med Avtalet. Om inget annat angivits i Avtalet, ska Kund anmäla fel till Canons helpdesk i enlighet med Canons vid var tid gällande rutiner för Service.

20.2 Inställelsetid

Inställelsetiden för Service framgår av Avtalsspecifikationen. Med "Inställelsetid" avses tidpunkten från att Canon tagit emot och registrerat Kunds felanmälan till och med den tidpunkt som: i) Canons Servicepersonal anlånt hos Kund (och tagits emot av Kund), eller ii) Canons Servicepersonal kontaktat Kund via telefon vid s.k. remote service.

Inställelsetiden beräknas endast under Kontorstid. Detta innebär exempelvis att om en Inställelsetid om sex (6) timmar avtalats och Kund anmält ett fel på en vardag efter klockan 17:00 ska Canon inställa sig hos Kund senast klockan 14:00 nästkommande vardag. Alternativt, om fel exempelvis anmälts klockan 15:00 en vardag ska Canon inställa sig senast klockan 12:00 nästkommande vardag. Inställelsetiden inkluderar inte att felet ska vara avhjälp, eller att Servicearbetet ska vara utfört inom viss tid.

20.3 Kunds åtaganden

Avser Kund att flytta Serviceobjektet eller vidta andra ändringar som kan påverka Canons tillhandahållande av Service, ska Kund i god tid skriftligen underrätta Canon härom med angivande av planerade åtgärder. Om Canon anser att en sådan åtgärd innebär ökade kostnader för Canon, har Canon rätt till ersättning för sådana kostnader i enlighet med vid var tid gällande prislista samt till justering av Serviceavgiften. Canon har i sådant fall även rätt till jämkade Servicevillkor. Det som framgår av detta stycke gäller även vid ändring, uppgradering och/eller utökning av Serviceobjekt som görs på Kunds begäran eller beror på orsak som Kund ansvarar för. Kund ansvarar för samtliga kostnader förknippade med omplacering, flytt och/eller ändring av Serviceobjekt.

Kund ska utan onödigt dröjsmål eller kostnad bereda Canon tillgång till lokaler och utrustning i den utsträckning som är nödvändig för Canons fullgörande av sitt Serviceåtagande. Detta kan i förekommande fall kräva medverkan av Kund, eller dennes underleverantör(er). Det åligger Kund att ställa en behörig medarbetare hos Kund, eller dennes underleverantör, till Canons förfogande vid Servicearbetets utförande. Medarbetaren ska kunna bistå Canon vid felsökning för att bland annat visa hur felet yttar sig, ha nödvändiga nätverkskunskaper och full behörighet att öppna eventuella portar i brandväggar, switch, router eller liknande.

20.4 Serviceavgift

Debitering av Serviceavgift sker i förskott om inget annat avtalats. Kunds skyldighet att erlägga Serviceavgift gäller från och med den dag då Serviceobjektet levereras till Kund (oavsett vilket datum som anges i Avtalsspecifikationen).

Om mer än tre (3) år förflutit sedan Serviceobjektet levererades till Kund och Serviceobjektet vid leveranstidpunkten ej utgjorde begagnad Produkt, har Canon utöver övriga höjningar även rätt att justera Serviceavgiften med ett ålderstillägg om fem (5) procentenheter. Om Serviceobjektet vid leveranstidpunkten och/eller vid tidpunkten Parterna avtalat om att Canon ska tillhandahålla Service är en begagnad Produkt, har Canon utöver övriga höjningar även rätt att justera Serviceavgiften årligen med ett tillägg om fem (5) procentenheter.

20.5 Ansvar

Canons ansvar för fel/brist i Serviceåtagandets utförande är begränsat till vad som anges i avsnitt 8 och 9 ovan samt denna

punkt. Med fel/brist i Serviceåtagandet avses att tillhandahållen Service avviker från vad som följer av Avtalet och att Kunds användning av Serviceobjektet till följd därav påverkas i mer än ringa omfattning. Om Canon inte fullgör sin skyldighet enligt Avtalet, och åtgärddar brister i tillhandahållen Service i rätt tid, har Kund rätt att begära prisavdrag som svarar mot bristen i Serviceåtagandet. Canon ansvarar enbart för fel och brister som Kund reklamerar inom femton (15) dagar efter det att Kund har märkt, alternativt borde ha märkt, felet eller bristen.

20.6 Särskild uppsägning

Serviceåtagandet gäller självständigt i förhållande till övriga avtalsförhållanden avseende Serviceobjektet, såsom köp av Serviceobjektet (enligt avsnitt 18) eller hyra av Serviceobjektet (enligt avsnitt 19). Detta innebär att Serviceåtagandet kan sägas upp ensamt utan att det påverkar giltigheten av övriga avtalsrelationer. Uppsägning görs skriftligen och ska ske senast tre (3) månader före Avtalstidens utgång. Om så ej sker löper Serviceåtagandet vidare med tolv (12) månader i taget med en ömsesidig uppsägningstid om tre (3) månader.

Till undvikande av missförstånd så kan inte Serviceåtagande som gäller för visst Hyresobjekt sägas upp i enlighet med det föregående, utan kan enbart sägas upp i samband med Hyresperiodens utgång.

21 FÖRBRUKNINGSMATERIAL

Detta avsnitt 21 gäller om Parterna kommit överens om att Förbrukningsmaterial/ett visst antal utskrifter, kopior eller avtryck ska ingå i Serviceåtagandet. Inkluderat Förbrukningsmaterial omfattar enbart toner och/eller bläck. Om inget annat uttryckligen framgår av Avtalsspecifikationen omfattar inkluderat Förbrukningsmaterial aldrig papper, häftklamar och reservdelar. Förbrukningsmaterial tillhandahålls endast för det Serviceobjekt som Serviceåtagandet avser.

Leverans av Förbrukningsmaterial anpassas som huvudregel efter avtalad mängd utskrifter. Med utskrift avses varje tryckt utskriftssida (dvs. både fram och baksida var för sig vid dubbelsidig utskrift). Det noteras att en A3 utskrift motsvarar två (2) stycken A4 utskrifter, en A2 utskrift motsvarar fyra (4) stycken A4 utskrifter osv. Kund måste vid beställning av Förbrukningsmaterial ange det serienummer på Serviceobjektet som Förbrukningsmaterialet avser. Det noteras att toner beräknas till fem (5) procent täckning per färg (cyan/magenta/gul och svart). Kostnader för frakt av Förbrukningsmaterial tillkommer och baseras på den genomsnittliga fraktkostnaden av toners/bläck för samtliga Serviceobjekt i det aktuella segmentet på årsbasis. Frakten debiteras enligt vid var tid gällande prislista över denna genomsnittliga kostnad.

Canon behåller äganderätten till Förbrukningsmaterial som tillhandahålls inom ramen för Serviceåtagandet fram till dess att den har konsumerats av Kund i Serviceobjektet. Kund åtar sig att följa tillämpliga säkerhetsföreskrifter, leverantörsanvisningar och övriga instruktioner avseende hantering av avfall som bildats med anledning av Kunds användning av Förbrukningsmaterial.

Förbrukningsmaterial/antal utskrifter som ingår i Serviceåtagandet ska förbrukas av Kund på ett sedvanligt sätt med beaktande av bland annat Kunds affärsverksamhet, utskriftshistorik och vad som rimligen kan förväntas av Kund med beaktande av Avtalets och Serviceobjektets beskaffenhet. Om Kund överskrider de förbrukningsnivåer som följer av Avtalet har Canon rätt att debitera Kund för överförbrukningen i enlighet med vid var tid gällande prislista. Om Kund vid upprepade tillfällen överskrider avtalade förbrukningsnivåer förbehåller sig Canon rätten att utan förvarning eller avisering höja Serviceavgiften med beaktande av Kunds faktiska förbrukning och de merkostnader Kunds merförbrukning åsamkat Canon.

Om Canon har skälig anledning att anta att mängden Förbrukningsmaterial som Kund beställt inom ramen för Serviceåtagandet är oskälig med beaktande av det som framgår

av punkten 21.4 ovan, har Canon rätt att avbryta planerade och/eller framtida leveranser av Förbrukningsmaterial till dess att Kund visar att Kunds användning uppfyller avtalade nivåer.

För att säkerställa att Kund inte överskrider avtalad mängd Förbrukningsmaterial/utskrifter, genomför Canon mätaravläsningar av antal utskrifter. Sådana mätaravläsningar sker i samband med tillhandahållande av Service på plats hos Kund eller genom Kunds användning av E-tjänst som möjliggör mätaravläsningar. Vid användning av E-tjänst som tillåter mätaravläsningar ska Kund alltid upprätthålla inställningarna avseende de brandväggar som krävs för att Canon ska kunna genomföra mätaravläsningarna. Om Kund inte uppfyller sina åtaganden enligt denna punkt har Canon rätt att debitera Kund enligt stycket nedan. Kunds underlåtenhet att agera i enlighet med denna punkt ska anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott.

Har Canon ej kunnat genomföra mätaravläsningar enligt föregående stycke debiteras Kund ett belopp som motsvarar uppskattad månadsvolym av antal utskrifter och/eller alternativt överenskomna fasta avgifter.

Vid Serviceåtagandets upphörande och oavsett orsak ska mätarställning, per den dag Serviceåtagandet upphörde att gälla, skriftligen meddelas Canon. Canon har rätt att därefter debitera Kund för eventuell överförbrukning/icke-debiterade utskrifter och övriga odebiterade överenskomna fasta avgifter.

22 E-TJÄNSTER

Detta avsnitt 22 gäller om Parterna kommit överens om att Canon ska tillhandahålla Kund med E-tjänst/er. Tillämplig E-tjänst framgår av Avtalsspecifikationen. Utöver bestämmelserna i detta avsnitt gäller även tillämpliga Licensvillkor. Om Parterna avtalat om Supportåtagande gäller även bestämmelserna i avsnitt 23 nedan. Detta avsnitt 22 ska i tillämpliga delar och med nödvändiga ändringar äga tillämpning på Firmware som Canon tillhandahåller inom ramen för Avtalet.

Samtliga rättigheter till E-tjänst ägs av Canon och/eller Licensgivaren av sådan E-tjänst. Genom att Parterna ingår Avtalet, erhåller Kund en icke-exklusiv, icke-överlåtbar rätt att under Avtalstiden använda E-tjänst för sin interna affärsverksamhet och på de villkor som anges i Avtalet och tillämpliga Licensvillkor.

Kund accepterar att Canons tillhandahållande av E-tjänst förutsätter att Kund i förväg godkännt tillämpliga Licensvillkor. Kund åtar sig att följa tillämpliga Licensvillkor samt övriga villkor som kan medfölja eller ingå i E-tjänsten. Kund är medveten om att Canon inte kommer meddela Kund vid eventuella ändringar i tillämpliga Licensvillkor.

Canon ska efter bästa förmåga tillhandahålla E-tjänst. Canon garanterar dock inte någon kontinuerlig eller oavbruten tillgång till E-tjänst. Canon lämnar inga garantier avseende E-tjänsts funktionalitet eller tillgänglighet. Canon ansvarar ej heller för E-tjänsts lämplighet eller intrång i tredje mans Immateriala Rättigheter. Canon har rätt att utan påföljd byta ut Avtalad E-tjänst mot en annan E-tjänst med liknande funktionalitet, förutsatt att Avtalets fullgörande inte väsentligen påverkas därav och att Kund i förväg underrättas därom.

Kund kan endast förlita sig på att E-tjänst fungerar i den hård- och mjukvarumiljö som gällde vid den ursprungliga driftsättningen. Canon har ingen skyldighet att justera E-tjänst vid förändringar i Kundmiljön eller i hård- eller mjukvara som används tillsammans med E-tjänst.

Om Parterna inte avtalat om annat omfattar Canons tillhandahållande av E-tjänst aldrig: i) installation, konfigurerings och anpassning av E-tjänst till Kundmiljön, ii) migration eller säkerhetskopiering av Kunddata eller annan data, databaser eller innehåll från ett existerande system i Kundmiljön till eller från E-tjänst, iii) support av programvaror och andra tjänster installerade i Kundmiljö, iv) programvarulicenser till antivirus och säkerhetskopiering, eller v) råd eller rekommendationer avseende Kundmiljön och/eller Kunddata.

Om ersättning som Kund ska betala för nyttjande av E-tjänst baseras på antal Användare får Kund inte bereda fler Användare tillgång till E-tjänst än vad som framgår av Avtalsspecifikationen. Om sådan E-tjänst använts av fler Användare hos Kund än vad som följer av Avtalet, debiteras Kund för skillnaden mellan priset för faktiskt antal Användare och överenskommet pris (enligt vid var tid gällande prislista), samt relevanta underhållsavgifter beräknat från det datum då det obehöriga användandet inleddes, med ett administrativt kostnadspåslag om 50 procent.

Kund erinras om att samtliga Immateriala Rättigheter till E-tjänst tillhör Canon och/eller tillämplig Licensgivare. Med undantag för vad som är tillåtet enligt Avtalet, tillämpliga Licensvillkor och tvingande lagstiftning får Kund inte, i någon form eller på något sätt: i) kopiera, ta isär (reverse engineer), modifiera eller vidareutveckla E-tjänst, eller ii) licensiera, överlåta, distribuera, outsource eller i övrigt kommersiellt utnyttja E-tjänst.

Vid problem och allmänna användarfrågor rörande E-tjänst har Kund rätt att vända sig till Canons helpdesk under Kontorstid.

23 SUPPORTÅTAGANDE

Detta avsnitt 23 gäller om Parterna kommit överens om att Canon ska tillhandahålla Kund med Support. Supportobjekt, tillämpliga Supportavgifter samt Supportåtagandets omfattning och löptid framgår av Avtalsspecifikationen. Supportåtagandet omfattar endast det eller de Supportobjekt som specificerats i Avtalsspecifikationen. Om Supportobjektet utgör Mjukvara gäller även bestämmelserna i avsnitt 23.8 nedan.

Canons Supportåtagande gäller självständigt i förhållande till övriga avtalsförhållanden avseende Supportobjektet. Detta innebär att Supportåtagandet kan sägas upp ensamt utan att det påverkar giltigheten av övriga avtalsrelationer avseende Supportobjektet. Uppsägning görs skriftligen och ska ske senast tre (3) månader före Avtalstidens utgång. Om så ej sker löper Supportåtagandet vidare med tolv (12) månader i taget med en ömsesidig uppsägningstid om tre (3) månader.

Om annat inte framgår av Avtalsspecifikationen, är Supportåtagandet begränsat till vad som anges i detta avsnitt 23. Support tillhandahålls under Kontorstid och enligt Canons vid var tid gällande rutiner för Software Support. Support omfattar följande:

- Tillgång via webb och telefon till Canons hjälpcenter för programvaror.
- Tillhandahållande av teknisk förstahandssupport via telefon.
- Fjärrsystemsdiagnos, där så är möjligt och med Kunds uttryckliga godkännande, samt korrigerings av problem genom att använda systemhanteringsverktyg.

Supportåtagandet är begränsat till en maxtid om tio (10) timmar per kalendermånad. Därefter debiteras Kund enligt vid var tid gällande prislista. Support på plats ingår inte. Om ett inrapporterat problem inte går att lösa via telefon eller fjärrdiagnos kan Canon, efter eget gottfinnande, samtycka till att söka lösa problemet på plats hos Kund. Sådana platsbesök sker under Kontorstid och faktureras separat i enlighet med vid var tid gällande prislista.

Inställelsetiden för Support kategoriseras enligt följande:

Kategori 1 – Fullständigt fel (Mycket brådskanie) 2 timmar

Kategori 2 – Partiellt fel (Brådskanie) 4 timmar

Kategori 3 – Oregelbundet återkommande fel (Ej brådskanie) 8 timmar

Med "Inställelsetid" avses tidpunkten från att Canon tagit emot och registrerat Kunds felanmälan till och med den tidpunkt som Canons påbörjat arbetet med att åtgärda felet. Inställelsetiden innebär inte att felet ska vara avhjälpt, eller att Support ska vara utfört inom viss tid. Inställelsetiden beräknas och gäller endast under Kontorstid.

Canons ansvar för fel/brist i Supportåtagandet är begränsat till vad som anges i avsnitt 9 och 10 ovan samt denna punkt. Med fel/brist

i Supportåtagandet avses att tillhandahållen Support avviker från vad som följer av Avtalet och att Kunds användning av Supportobjektet till följd därav påverkas i mer än ringa omfattning. Om Canon inte fullgör sin skyldighet enligt Avtalet, och åtgärddar brister i tillhandahållen Support i rätt tid, har Kund rätt att begära prisavdrag som svarar mot bristen i Supportåtagandet. Canon ansvarar enbart för fel och brister som Kund reklamerar inom femton (15) dagar efter det att Kund har märkt, alternativt borde ha märkt, felet eller bristen.

23.1 Supportåtagande för Mjukvara

Detta avsnitt 23.8 ska i tillägg till bestämmelserna i avsnitt 22 - 23.7 ovan gälla för Supportåtagande där tillämpligt Supportobjekt omfattar Mjukvara.

Supportåtagandet inkluderar tillgängliggörande av Underhållsreleaser för Kund i takt med att de tillgängliggörs av den berörda Licensgivaren.

Installation på plats av Underhållsreleaser ingår inte i Supportåtagandet och Kund accepterar att det inte alltid är möjligt att fjärrinstallera Underhållsreleaser. Om det inte är praktiskt möjligt att fjärrinstallera en Underhållsrelease kan Canon, efter eget gottfinnande, samtycka till att installera Underhållsreleasen på plats hos Kund. Sådana installationer på plats hos Kund sker under Kontorstid och debiteras Kund separat i enlighet med vid var tid gällande prislista.

Canons skyldighet att tillgängliggöra nya versioner av Mjukvara inom ramen för Supportåtagandet är begränsat till vad som anges ovan. Till undvikande av missförstånd, Supportåtagandet omfattar aldrig tillhandahållande av nya versioner av tillämplig Mjukvara som innehåller sådana betydande skillnader från de tidigare versionerna att de generellt kan godtas på marknaden som en ny produkt.

Vid en överenskommen inkludering av ytterligare moduler eller licenser kopplade till Supportobjektet förbehåller sig Canon rätten att justera överenskomna Supportavgifter. Canon förbehåller sig även rätten att debitera Kund enligt vid var tid gällande prislista för arbetet med att planera, anpassa och inkludera överenskomna moduler eller licenser. Kund accepterar att bestämmelserna i Avtalet och tillämpliga Licensvillkor även ska äga automatisk tillämpning på inkluderade moduler eller licenser.

Canon erbjuder kan tillhandahållas på löpande räkning eller till fast pris.

24.1 Löpande räkning

Tilläggstjänster som Canon tillhandahåller Kund på löpande räkning omfattar huvudsakligen: i) tilläggstjänster av standardiserad karaktär såsom flytt av Utrustning, användaradministration, installation och tillhandahållande av kortläsare, ii) tilläggstjänster av brådska natur vars tillhandahållande inte kan skjutas upp, och iii) returrelaterade tilläggstjänster såsom frånkoppling och bortforsling av Utrustning och åtgärder kopplade till hantering av Kunddata, tex., datarensning av hårddisk, SD-kort, migrering av Kunddata. Tilläggstjänster som Kund beställer av Canon enligt denna punkt debiteras i enlighet med Canons vid var tid gällande prislista.

24.2 Fast pris

Tilläggstjänster som Canon som huvudregel tillhandahåller till fast pris omfattar tilläggstjänster av större omfattning som kan kräva viss administration och planering. Sådana anpassningar omfattar exempelvis omkonfigurering och/eller flytt av mer än fem Utrustningsenheter, buggfixning och andra ändringar som avser Tjänsternas tillgänglighet, prestanda och säkerhet. Tilläggstjänster som ska utföras till ett fast pris tillhandahålls som huvudregel om detta specificerats i Avtallsspecifikationen och/eller efter att Kund godkänt en av Canon i förväg lämnad offert, erbjudande eller annan handling där Tilläggstjänsternas omfattning och pris framgår.

Om Parterna avtalat om ett fast pris för Tilläggstjänsterna, och Canon orsakas merarbete eller merkostnader i samband med Tilläggstjänsternas tillhandahållande som inte beror på omständigheter som Canon ansvarar för har Canon rätt att, utöver överenskommen fast ersättning, debitera Kund löpande för sådant merarbete i enlighet med Canons vid var tid gällande prislista.

24 TILLÄGGSTJÄNSTER

Detta avsnitt 24 gäller om Parterna kommit överens om att Canon ska tillhandahålla Kund Tilläggstjänster. Tilläggstjänsterna som