

Generelle betingelser for service og support – Fastprisaftale Premium

Aftalen indgås med forbehold for Canons godkendelse. Godkendelse finder sted ved fremsendelse af skriftlig bekræftelse eller faktura.

1 Serviceydelser

Service og vedligeholdelse udføres af Canon eller en af Canon udpeget servicepartner/underleverandør.

Canon udfører reparation og vedligeholdelse af det af aftalen omfattede udstyr i det omfang, som er nødvendigt som følge af normal brug og slitage af udstyret. Service omfatter udstyr leveret af Canon, som angivet på forsiden. Eventuelle reservedele udskiftet grundet slid/defekt er Canons ejendom.

Servicebesøg finder sted efter kundens henvendelse/anmodning eller via eMaintenance og indenfor Canons normale arbejdstid (mandag - torsdag ml. kl. 8.00 og kl. 16.00 – fredag ml. kl. 08.00 og kl. 15.30) dog ikke Helligdage, Juleaftensdag, Nytårsaftensdag, 1. maj og Grundlovsdag. Udføres service udenfor Canons normale arbejdstid, faktureres arbejdstid og kørsel efter Canons til enhver tid gældende prisliste. I tilfælde af fejl på udstyr, tilkalder en servicetekniker med henblik på at udføre service. Tilkaldefristen for en servicetekniker fremgår af forsiden. Standardtilkaldefristen er gennemsnitlig 8 timer (brugerfejl undtaget) opgjort over en 12 måneders periode dog minimum 2 registrerede servicetilbud på den enkelte maskine. I forbindelse med ekstraordinære aktiviteter/hændelser (motions-arrangementer, events, politiaktioner etc.) tages forbehold for længere responstid. Aftalen gælder service som udføres på den aftalte installationsadresse i Danmark, undtagen ikke brofaste øer, børeplatforme, skibe o. lign. Kunden accepterer, at Canon, herunder eventuelle underleverandører og samarbejdspartnere, kan få adgang til persondata i det omfang, det er nødvendigt for at kunne opfylde aftalen.

2 Ydelser som ikke er omfattet af aftalen

Medmindre andet er aftalt skriftligt mellem parterne, omfatter aftalen ikke levering af forbrugstoffer såsom toner/blæk, papir, diverse medier, hæfteklammer og lignende, herunder sådanne dele på udstyret, som Canon måtte have angivet som forbrugstoffer. Dette gælder f.eks. printhoveder/maintenance kit til storformatprintere og rullekit til dokumentscannere. Kunden er forpligtet til alene at benytte originale Canon forbrugstoffer og materialer, som opfylder de for udstyret angivne specifikationer. Service i henhold til aftalen omfatter ikke reparation, vedligeholdelse, reetablering af data og levering af reservedele, der er nødvendige som følge af udstyrets hændelige undergang, udefra kommende fejl eller skader på udstyret, kundens forsømmelighed, fejlbetjening, overbelastning eller lignende anvendelse af udstyret, der ikke kan betegnes som almindelig brug. Service i henhold til aftalen omfatter endvidere ikke reparation, vedligeholdelse og levering af reservedele som følge af, at andre end Canon eller en af Canon anvist underleverandør har foretaget reparation, vedligeholdelse eller levering af reservedele til udstyret.

Aftalen dækker ikke fejl, der skyldes kundens system-, netværks- eller applikationssoftware, kundens øvrige udstyr eller teknisk support og opgradering af firmvare. Aftalen dækker ikke kalibrering samt generering og vedligeholdelse af farveprofiler, da dette er en separat serviceydelse. Daglig justering af farveforløb/billedkvalitet foretages af kunden.

3 Installationssted og flytning

Installationsstedet skal godkendes af Canon. Det påhviler kunden at sikre, at udstyrets strømforsyning samt alle installationer til brug for opkobling er lovlige. Kunden skal desuden sikre, at udstyret er forsvarligt/forskriftsmæssigt jorden.

Flytning af udstyret kan kun finde sted efter Canons forudgående skriftlige accept. Kunden er forpligtet til at sørge for, at der til enhver tid er uhindret adgang til installationsstedet, som skal opfylde de gældende forskrifter og specifikationer for benyttelse og servicering af udstyret, herunder pladsforhold og miljø, luftfugtighed, temperatur og udsugning og afhængig af specifikationerne for produktet. Kunden påtager sig enhver risiko ved placering og benyttelse af de købte produkter, herunder over for arbejdstilsyn, miljømyndigheder eller andre offentlige myndigheder. Canon er berettiget til uhindret adgang til produktet for den efter Canons skøn nødvendige præventive servicevedligeholdelse. Udstyr skal efter anmodning fra Canon omplaceres, hvis Canon vurderer, at udstyret ikke er fit tilgængeligt for udførelse af service.

I forbindelse med levering af software skal kunden endvidere sikre, at egne systemer, servere, netværk etc. har den fornødne kapacitet til at kunne operere sammen med den leverede software, i det omfang dette er forudsat.

4 Ikrafttrædelse, løbetid og ophør

Hvis intet andet fremgår af aftalen, træder denne i kraft med virkning fra underskriftsdato eller fra den 1. i måneden efter levering, hvis leveringsdato er senere end underskriftsdato. Aftalen er uopsigelig indtil udløbet af den minimumsløbetid, som er angivet på aftalen. Opsiges aftalen ikke med minimum 3 måneders skriftligt varsel inden udløbet af den angivne minimumsløbetid, forlænges aftalen automatisk på uændrede vilkår i efterfølgende 12 måneders perioder, indtil den opsiges af en af parterne med 3 måneders skriftligt varsel til udløbet af den indeværende 12 måneders periode.

Ændringer i eller tilføjelser til aftalen er kun gyldige, hvis de foreligger skriftligt i form af tilføjelse til aftalen og er underskrevet af begge parter af personale, som er tegningsberettiget. Generelle betingelser er gældende med mindre andet er aftalt under "Særlige vilkår" i aftalen.

Ikke forbrugt toner/blæk, tromler og andre forbrugstoffer, som er leveret som en del af serviceopgiften, skal kunden returnere til Canon i forbindelse med udløb af aftalen. Se endvidere punkt 6.

5 Tæller aflæsning. Udgår.

6 Afregning for fastprisaftale Premium

Det månedlige grundbeløb, som anføres på forsiden, faktureres kvartårligt forud; første gang ved aftalens ikrafttræden.

I tilfælde, hvor det er aftalt, at serviceopgifterne inkluderer forbrug af toner/blæk, tromler og andre forbrugsmaterialer inkl. det i udstyret allerede installerede, er disse Canons ejendom, og må kun anvendes til de printere, som de er bestilt til, så længe disse er dækket af serviceaftalen. Kunden er ansvarlig for svind og enhver skade på de leverede produkter iht. dansk ret, herunder, men ikke begrænset til, skade som følge af brand, vand, lynnedslag og hærværk. Canon forbeholder sig ret til at fakturere kunden for toner og forbrugsmaterialer, som overstiger et sædvanligt forbrug i forhold til antallet af enheder med dæklade i forhold til normen. Ved forespørgsel oplyser Canon kunden om dækladenormen for de enkelte printertyper.

7 Betalingsbetingelser

Medmindre andet er skriftligt aftalt, skal Canons fakturaer betales senest 15 dage fra fakturaudløbet.

Ved betaling efter forfaldstidspunktet beregner Canon en morarente, som udgør 2% pr. måned, dog minimum kr. 25,- beregnet fra forfaldstidspunktet. Canon er endvidere berettiget til at opkræve maksimale rykkergebyrer og inkassogebyrer i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning. Kunden betaler den til enhver tid gældende moms og eventuelle andre offentlige afgifter. Alle priser er angivet eksklusiv moms. Betaling med frigørende virkning kan alene ske den konto, som fremgår af fakturaen.

Kunden er ikke berettiget til at modregne eventuelle krav, som ikke er skriftligt anerkendt af Canon og har herunder ikke ret til at tilbageholde nogen del af købesummen på grund af sådanne modkrav.

Såfremt kunden er i restance med betalinger over for Canon, herunder betaling i henhold til andre aftaler med Canon, forbeholder Canon sig ret til at tilbageholde leverancer, indtil restancen er betalt.

Canon fakturerer et administrations- og miljøbidrag (i henhold til gældende prisliste).

Forsendelsesomkostninger for tonerleverancer faktureres som et fast beløb pr. maskine omfattet af aftalen i henhold til den enhver tid gældende prisliste. Beløbet er afhængigt af maskinens model og hastighed.

For manuel håndtering af tæller aflæsning faktureres et gebyr pr. maskine, i henhold til den til enhver tid gældende prisliste.

Såfremt kunden ønsker ændringer til aftalen, herunder ændringer af betingelser eller overdragelse til tredjepart (kræver skriftlig accept af Canon), faktureres et ændringsgebyr iht. den til enhver tid gældende prisliste.

8 Prisændringer

Canon regulerer de i aftalen anførte priser én gang årligt med udgangspunkt i nettoprisindeks eller med op til 5%. Canon er herudover berettiget til at regulere de aftalte priser i tilfælde af ændringer af udstyret eller som følge af udefrakommende stigninger i Canons omkostninger til service, herunder ændring af offentlige afgifter, pristigninger på reservedele, valutakursændringer og generelle lønstigninger. Regulering af priser er gældende fra først kommende faktureringsperiode efter pristigning. Kunden har ret til at opsige aftalen til ophør til en måned efter prisforhøjelsen træder i kraft, hvis prisforhøjelsen udgør mere end 5% pr. år, og Canon fastholder pristigningen. Kunden har dog ikke ret til at opsige aftalen, hvis pristigningen er mindre end eller lig med stigningen i Danmarks Statistiks nettoprisindeks.

9 Kundens misligholdelse

Canon er berettiget til at tilbageholde leverancer, herunder servicebesøg, med øjeblikkelig virkning i tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse som blandt andet omfatter:

- At kunden på trods af skriftligt påkrav afgivet efter forfaldsdagen ikke inden 8 dage har betalt forfaldne ydelser til Canon. Hvis kunden i øvrigt væsentlig misligholder sine forpligtelser over for Canon.
- At kunden kommer under konkursbehandling, rekonstruktion eller tilsvarende insolvensbehandling.
- At kunden flytter udstyret uden Canons forudgående skriftlige godkendelse.

10 Canons misligholdelse

Canons ansvar som følge af mangelfuld service i henhold til aftalen er begrænset til, at kunden kan kræve ydelsen leveret korrekt, herunder kræve fornyet service af udstyret. Såfremt Canons on-site service efter gentagne afhjælpningsforsøg (hvorved forstås som minimum 3 forgæves afhjælpningsforsøg) er ude af stand til at gennemføre mangelfri service, som medfører at anvendeligheden af udstyret nedsættes væsentligt, er kunden herefter berettiget til at ophæve serviceaftalen på det pågældende udstyr, fra det tidspunkt, hvor Canon har modtaget skriftlig anmodning herom.

Såfremt der mellem parterne er aftalt en tilkaldefrist, er kunden berettiget til at ophæve serviceaftalen fra det tidspunkt, hvor meddelelse om misligholdelse er modtaget, såfremt Canon gentagne gange og trods skriftligt påkrav fra kunden ikke overholder den angivne tilkaldefrist (se punkt 1). Herudover har kunden ingen mangelbeføjelser over for Canon.

11 Opfølgelse i tilfælde af Canons ophævelse af aftalen

Hvis serviceaftalen ophører på grund af kundens misligholdelse, eller kunden opsiger aftalen tidligere end til aftaleperiodens udløb, skal kunden betale alle forfaldne ydelser med tillæg af morarenter samt eventuelle inddrivelsesomkostninger. Endvidere skal kunden betale alle ikke-forfaldne ydelser, indtil aftalens udløb i henhold til opsigelsesbestemmelserne.

12 Ansvarsbegrænsning

Canon hæfter ikke for skade på kundens ting eller andre ting, der er beregnet til erhvervmæssig benyttelse (erhvervstingskader). Canon kan ikke gøres ansvarlig for følgeskader, herunder driftstab, avancetab eller andet indirekte tab, konsekvenstab, herunder omkostninger til at konstatere eller lokalisere mangler eller skader, eller tab i anledning af nedbrud på udstyret. Det præciseres herunder yderligere, at Canon ikke påtager sig ansvar for skader på kundens operativsystem og netværks- eller applikationssoftware, som kunden måtte benytte med udstyret eller som Canon får adgang til, herunder via remote forbindelse, herunder tab og beskadigelse af data. Kunden er forpligtet til at sørge for, at der til enhver tid foreligger en opdateret backup af data. Canon kan således aldrig gøres ansvarlig for ødelagte data eller databævere. Aftalene dækker ikke service og support som skyldes hacking, inficering med virus, hærværk, misligholdelse og lignende, idet det er kundens ansvar at beskytte netværk og produkter mod dette.

Med undtagelse af personskaade som følge af produktansvar eller skader som følge af forsætlig eller grov uagtsom adfærd, er Canons ansvar – udover de ovenfor anførte begrænsninger - i alle tilfælde begrænset til et beløb svarende til 100% af betalinger for servicen modtaget af Canon i henhold til aftalen i de seneste tolv måneder inden tidspunktet for begivenheden, der giver anledning til kravet.

13 Force majeure

Canon er frigjort for enhver forpligtelse over for kunden som følge af omstændigheder, der forhindrer aftalens opfyldelse eller gør opfyldelsen urimelig byrdefuld, herunder arbejdskonflikt og enhver anden omstændighed, som parterne ikke er herre over, så som brand, krig, mobilisering eller militærindkaldelser af tilsvarende omfang, rekvirering, beslaglæggelse, valutarestriktioner, oprør og uroligheder, mangel på transportmidler, almindelig vareknaphed, naturkatastrofer, restriktioner af drivkraft samt mangler ved eller forsikelse af leverancer fra underleverandører, som skyldes nogen af de i dette punkt nævnte omstændigheder.

Hvis force majeure-begivenheden har en varighed på over 90 kalenderdage har hver part ret til ved skriftligt varsel at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning uden at dette medfører yderligere krav mellem parterne, herunder kompensation eller erstatning.

14 Overdragelse

Kunden er ikke berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til aftalen (se endvidere punkt 7). Canon kan uden kundens samtykke helt eller delvist overføre rettigheder og forpligtelser til tredjemand.

15 Tvister vedrørende serviceafregning

Uoverensstemmelser, som måtte opstå i forbindelse med aftalen, skal afgøres efter dansk ret ved Københavns Byret.

16 Særligt for fastprisaftale Premium

Aftalen inkluderer frit forbrug af kopi og print. Frit forbrug er defineret som normalt brug og må ikke overstige maskinens anbefalede volume væsentligt. Kunden accepterer, at endvidere/enhederne kun benyttes til internt brug/egent behov og ikke til brug med videre salg til formål. Skulle dette forekomme, forbeholder Canon sig ret til straks at opsige aftalen.