



TJENESTEAVTALE MED CANON NORGE AS

Canon

Serviceavtale for Canon imagePRESS

Dette dokumentet beskriver din serviceavtale med Canon Norge AS. Vi leverer et utvalg av ulike tjenester til våre produksjonskunder. Under beskrives de ulike nivåene og hvilke betingelser og forpliktelser som medfølger.

Tjenestebeskrivelser

Canon tilbyr fire fleksible tjenestenivåer skreddersydd til å imøtekomme ulike behov innen produksjonsprint, fra fleksible løsninger til maksimal trygghet og forutsigbarhet. Under finner du en oversikt over hvert nivå:

Tjenestelement	FlexCare	ServiceCare	TotalCare	UltraCare
Grad av forutsigbarhet				
Arbeids- og Reisetid	Kjøpes separat	✓	✓	✓
Reservedeler	Kjøpes separat	✓	✓	✓
Toner inkludert	Kjøpes separat	Kjøpes separat	✓	✓
Proaktiv overvåking	✓	✓	✓	✓
Automatisk tonerbestilling	✓	✓	✓	✓
Telefon/Fjernsupport	✓	✓	✓	✓
Miljøhåndtering av toner	Opsjon	Opsjon	Opsjon	Opsjon
Økt Tonerlager	Opsjon	Opsjon	Opsjon	Opsjon
Dedikert teknisk rådgiver		Opsjon	Opsjon	Opsjon
Garantert Driftstid (Oppetid)			✓	✓
Reserveprint-garanti			Opsjon	Opsjon
Ingen Minimumsvolum				✓
Fast sort klikkpris				✓
Ubegrenset Dekkflate				✓

FlexCare – Fleksibilitet med kontroll

FlexCare passer godt for kunder som ønsker **maksimal fleksibilitet og lave faste kostnader**.

Reservedeler, toner og arbeidskostnader faktureres etter faktisk forbruk. Canon etablerer et delelager på din lokasjon og vil trene opp dine ansatte i hvordan drifte og vedlikeholde maskinen selv. Når man bruker deler vil dette faktureres for deleforbruket, og toner kjøpes separat. Dersom du har behov for bistand fra våre teknikere er de selvsagt parat, og deres tid vil faktureres løpende per time, via avtalt klikkpris eller et fastbeløp per måned.

ServiceCare – Trygghet på viktige serviceelementer

ServiceCare inkluderer reservedeler og arbeidskostnader i en klikkpris per side, med toner fakturert separat. ***Ideelt for kunder som ønsker forutsigbarhet på drift og service, men fleksibilitet på tonerforbruk.*** Vi vil forsikre at din skriver fungerer etter avtalt kvalitet innenfor de avtalte rammevilkårene. Vi vil være på plass etter avtalt responstid og forsikre at skriveren din har så lav nedetid som mulig. Din skriver vil proaktivt melde ifra om feil, og vi vil automatisk sende toneren du har behov for basert på din printhistorikk.

TotalCare – Omfattende dekning med forutsigbarhet

TotalCare gir omfattende servicedekning av deler, toner og arbeidskostnader. Dette er vår standard serviceavtale og er ***perfekt for deg med stabil drift og behov for høy forutsigbarhet.*** I denne tjenesten vil toner, reservedeler og servicearbeid være inkludert i din klikkpris dersom forutsetningene for prisen er møtt. Denne tjenesten har betingelser på dekkflate, printvolum og sort-hvit andel. Se seksjonen for Servicebetingelser for mer informasjon. Tjenesten omfatter også garantert driftstid (SLA), telefon- og fjernsupport, dedikert teknisk rådgiver som valgfritt tillegg, samt mulighet for reserveprint som en tjeneste.

UltraCare – Maksimal trygghet og frihet

UltraCare er vårt mest omfattende tjenestenivå, der absolutt alle kostnader er inkludert uten klausuler eller begrensninger. Her får du ubegrenset tonerforbruk, fast sort klikkpris, ingen krav om minimumsvolum, og ubegrenset toner-dekkflate. I tillegg følger garantert oppetid, inkludert reserveprint og dedikert teknisk rådgiver. ***UltraCare er løsningen for kunder med kritiske produksjonskrav og behov for absolutt forutsigbarhet og trygghet.***

Responsprioritetsnivå

Vi tilbyr ulik grad av prioritet til alle våre servicenivåer. Med prioritet mener vi hvilken prioritet du vil få i vår serviceuttrykning. De høyere nivåene vil prioriteres over de lave nivåene og motta service raskere.

Inngått Servicenivå	Prioritet	Gjennomsnittlig responstid
Nivå 1	Bronse	Innen neste dag
Nivå 2	Sølv	4-6 timer
Nivå 3	Gull	3-4 timer

Service på tilleggsutstyr

Dersom du kjøper tilleggsutstyr fra Canon sammen med din enhet får du også muligheten til å inkludere dette inn i din serviceavtale. Dette prises med en fast serviceavgift per måned for hver tilleggskomponent du kjøper.

Spesielt for BLM435E/450E

For BLM435E/450E vil det opprettes egen serviceavtale. Avtalen følger samme betingelser som øvrig serviceavtale, og det er et krav om samme kontraktsperiode på BLM som for hovedenhet. Service bestilles direkte til BLM ved behov. Du kan bytte hovedenhet og beholde eksisterende BLM, men da må avtaleperioden på BLM tilpasses ny avtaleperiode. Tjenesten inkluderer deler og arbeid, og prises ved fast månedlig pris.

Frakt og installasjon

Canon sørger for profesjonell utpakking og visuell kvalitetskontroll av utstyret ved levering, inkludert fjerning og miljøvennlig håndtering av emballasje. Maskinen monteres, klargjøres og oppgraderes med nyeste firmware med norsk språkdisplay (delvis utført før levering).

Utstyret kobles til kundens nettverk, og nødvendige drivere installeres og konfigureres på server og klienter. Tilleggstjenester som skanning, Command Work Station og Scan-to-Mail konfigureres basert på kundens spesifikasjoner. Eventuelle adresselister importeres, og skriveren kalibreres (AutoGradaion).

Kunden er ansvarlig for at aktivt nettverksuttak og kabel fra uttak til maskin er tilgjengelig ved installasjonen. Installasjonen gjennomføres iht. et avtalt skjema som beskriver nettverksinformasjon, ønskede funksjoner og antall brukere. Tid utover avtalt installasjon faktureres etter gjeldende timepriser.

Installasjonen regnes som ferdig når utskrift fungerer fra avtalte klienter, og alle forhåndsavtalte funksjoner er operative.

Skreddersydde tillegg

Utvidet tonerlager – Alltid godt forberedt

Vanligvis sikrer vi deg et standard tonerlager med én kassett i maskinen pluss to ekstra på lager per farge. Men har du behov for ekstra trygghet i perioder med høy produksjon, anbefaler vi tjenesten «**Utvidet tonerlager**». Vi tar oss av hele logistikken og sørger for at du alltid har det antallet tonerkassetter du ønsker tilgjengelig. Dette gir deg maksimal forutsigbarhet, og du kan også samle tonerlageret for flere skrivere på ett sted – enkelt og oversiktlig!

Reserveprint som en tjeneste – trygghet når du trenger det mest

Hva gjør du hvis hovedmaskinen svikter eller du opplever uventet høyt volum? Med tjenesten «**Reserveprint**» trenger du ikke lenger bekymre deg. Du sender enkelt printjobbene til oss, og vi printer dem raskt ut på utstyr som tilsvarer det du allerede bruker. Deretter leverer vi ferdige utskrifter direkte tilbake til deg, eller rett til din kunde. Dette gir deg full fleksibilitet og sikkerhet uten behov for ekstra utstyr.

Dedikert teknisk rådgiver – eksperthjelp kun et tastetrykk unna

Med tjenesten «**Dedikert teknisk rådgiver**» får du direkte tilgang til en personlig kontaktperson som kjenner deg og ditt utstyr godt. Du får et eget direktenummer til rådgiveren, som er raskt tilgjengelig og klar til å løse utfordringer eller gi råd om optimal bruk av printerens din. Rådgiveren hjelper deg også med å kontakte andre eksperter, slik at du alltid har tilgang på kompetanse som kan løfte både kvalitet og effektivitet i produksjonen din.

Miljøhåndtering av toner – enkelt og ansvarlig

Canon gjør det enkelt for deg å være miljøvennlig! Vi setter opp en praktisk innsamlingsbeholder hos deg, slik at du raskt kan kvitte deg med brukte tonere, wastetoner, tromler og deler fra Canon. Beholderen tømmes jevnlig – eller akkurat når du trenger det – og innholdet blir gjenvunnet og gjenbrukt der det er mulig. Slik får du en smidig løsning som sparer deg tid, samtidig som du bidrar til et bedre miljø og styrker virksomhetens grønne profil.

Service på mid- og high end server – trygghet og full kontroll

Med vår omfattende vedlikeholdstjeneste sikrer Canon at ditt utstyr og tilhørende programvare alltid yter optimalt. Våre erfarne og sertifiserte teknikere holder alt i topp stand, slik at du og din virksomhet kan bruke tiden på det dere er best på.

Tjenesten gir deg:

Alltid oppdatert programvare: Vi sørger for regelmessige software-oppggraderinger og service-patcher, slik at du alltid har tilgang til nyeste funksjoner og høy sikkerhet.

Arbeid inkludert: Våre spesialister utfører alt vedlikehold innen avtalt tid og responstid, noe som sikrer problemfri drift og minimal risiko for driftsavbrudd.

Reservedeler uten ekstra kostnad: Alle nødvendige reservedeler hvor Canon Norge har serviceansvar er inkludert, slik at du slipper overraskende kostnader og lange bestillingstider.

Automatisk tilgang til nye programversjoner: Du får alltid tilgang til oppdaterte versjoner av programmene som brukes (unntatt operativsystem), og ligger derfor alltid et steg foran.

Rask respons når du trenger det: Ved behov for bistand prioriteres du etter responstiden som allerede er avtalt i serviceavtalen din.

Merk at tjenesten ikke inkluderer slitedeler, forbruksmateriell eller vedlikehold som skyldes feilaktig bruk eller unormal slitasje.

Vår vedlikeholdstjeneste gir deg trygghet, enkel drift og reduserte kostnader – slik at du kan konsentrere deg om å utvikle virksomheten din videre.



Servicebetingelser

Toner-dekkflate: Avtalen inkluderer en maksimal gjennomsnittlig toner-dekkflate per side per farge, som spesifikt defineres i kontrakten din (f.eks. 8,5% eller 10% avhengig av maskinmodell). Hvis faktisk tonerbruk overstiger dette nivået endres din pris for avregningsperioden med 1 øre per dekkflate-prosent over avtalt nivå. Eksempel: Dersom avtalt nivå er 10% og faktisk bruk er 12%, faktureres 2 øre multiplisert med produsert volum i A4 ekvivalenter.

Dersom ikke dekkflate er spesifikt avtalt vil vi benytte 10% som standard inkludert dekkflate.

Minimum månedlig volum: Avtalen inkluderer et avtalt minimumsvolum som sikrer stabil drift og forutsigbarhet. Dersom volumet i en måned er lavere enn avtalt minimum, faktureres minimumsvolumet for å sikre dekning av driftskostnadene. Minimumsvolum varierer etter maskinmodell og spesifiseres tydelig i din avtale.

Modell	Volum per måned
imagePRESS V1350	25.000
imagePRESS V1000	12.500
imagePRESS V900	5.000
imagePRESS V800	3.750
imagePRESS V700	2.500

Sort-hvit andel: Pris per sort-hvitt-utskrift justeres basert på faktisk andel sort-hvit utskrift per måned. Dette sikrer at du alltid betaler en rettferdig pris som gjenspeiler reell bruk.

Månedlig sort A4 Ekvivalenter	Klikkpris A4 Sort (A3=2*A4)
0-10.000	10 øre
10.001 – 20.000	11 øre
20.001 – 30.000	12 øre
30.001 – 40.000	13 øre
Over 40.001	15 øre

Bannerutskrift: Bannerutskrifter faktureres med et pristillegg basert på lengden av banneret, spesifisert tydelig i avtalen. Typisk tillegg er ett A3 klikk pluss 20% ekstra for lengder mellom 487,7 mm og 975,4 mm.

Site Survey: Canon gjennomfører obligatorisk befarings (Site Survey) for å sikre optimale miljø- og driftsforhold før installasjon. Eventuelle anbefalte forbedringer må gjennomføres før installasjon, ellers kan servicekostnader påløpe separat. Miljøet må være iht godkjent site survey under driftsperioden ellers kan ekstra kostnader tilkomme.

Media Guide: For å sikre optimal kvalitet og utstyrslevetid må kunden følge Canons medfølgende Media Guide. Bruk i strid med guiden kan medføre ekstra kostnader forbundet med reparasjoner og service. For komplett media guide for din maskin, se link her:

<https://www.canon.no/support/business/services/contracts/>

Oppkobling mot eMaint: Alle maskiner må være koblet opp mot Canons eMaint-system. Dette er en forutsetning for automatisk tonerforsendelse, proaktiv overvåkning og rask feilrespons, noe som sikrer maksimal driftssikkerhet.

Maksimumsvolum: Maskinene og tilleggsutstyret har definert maksimumsvolum for å sikre optimal levetid og ytelse. Dersom maksimumsvolumet overskrides innen avtaleperioden, vil Canon forhandle avtalen for å ivareta driftskvalitet og servicegrad.

Frakt- og reisekostnader: Frakt av toner og reisekostnader for service faktureres med fast pris forskuddsvis. Dette sikrer forutsigbare og stabile kostnader uten overraskelser gjennom avtaleperioden.

Prisjustering: Prisene justeres årlig basert på faktiske endringer i markeds kostnader (lønn, transport, avgifter osv.). Dette gir tydelige rammer og forutsigbare kostnader gjennom hele avtaleperioden.

Oppsigelse: Oppsigelse må skje skriftlig minst tre måneder før avtaleperiodens utløp. Ved tidlig oppsigelse betaler kunden for gjenværende avtaleperiode basert på historisk volum. Etter avtaleperioden fornyes avtalen automatisk med 12 måneder, med mindre annet varsles skriftlig.

Fullstendige detaljer og ytterligere betingelser finner du på:

www.canon.no/support/business/services/contracts.



Canon Norge AS

Besøksadresse: Hallagerbakken 110
1256 OSLO

Postadresse:
P.O.Box 33, Holmlia N-1201 OSLO

Fakturaadresse:
Canon Norge AS
Postboks 1 Youngstorget 0028 Oslo Norway

Tlf. sentralbord: +47 22 62 92 00