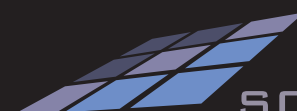


Betingelser vedr. serviceaftale

– det med småt



SOLCELLE
SPECIALISTEN

Generelle servicebetingelser

For service udført af Solcellespecialisten A/S (herefter S-AS) vil nedenstående aftalevilkår være gældende, i det omfang andet ikke skriftligt er aftalt med S-AS.

SP-AS's forpligtelser

- 1.1** S-AS forpligter sig til at servicere det i serviceaftalen omtalte udstyr med de specificerede serviceformer.
- 1.2** Hvis kundens udstyr helt eller delvist skal tages ud af drift, for at servicearbejdet kan udføres, vil dette kun ske efter aftale med kunden.
- 1.3** S-AS iagttager ubetinget tavshed overfor uvedkommende om kundens eller andres forhold, som S-AS måtte få kendskab til under udførelse af de aftalte serviceydelser.
- 1.4** S-AS vil overholde de af kunden fastsatte sikkerhedsbestemmelser.

Kundens forpligtelser

- 2.1** Det påhviler kunden:
 - at give S-AS fri, sikker og uhindret adgang til udstyr, der skal besigtiges eller serviceres, samt i fornødent omfang til tilkoblet udstyr
 - at sørge for, at udstyret til enhver tid befinder sig i et miljø, som opfylder de for udstyret gældende krav
 - at bruge udstyret efter S-AS's og producentens retningslinjer
 - at foretage kopiering af eventuelle programmer, kartoteker, data m.m., inden servicearbejdet påbegyndes
- 2.2** Hvor der stilles krav om servicelinie og modem for fjerndiagnose, afholdes alle udgifter hertil af kunden. Servicingen må ikke benyttes til andet formål.
- 2.3** S-AS kan i fornødent omfang opbevare nødvendige reservedele m.v. hos kunden. Det opbevarede er S-AS's ejendom, og kunden opbevarer dette på forsvarlig måde.

Serviceaftalen omfatter ikke

- 3.1** Udbedring af fejl og driftsforstyrrelser i telenettet og lignende.
- 3.2** Udbedring af følgeskader, herunder opdatering eller rekonstruktion af programmel eller kartoteker, som måtte være beskadiget, tabt eller ændret.
- 3.3** Udskiftning af forbrugsmaterialer, (f.eks. lamper, printtromle, printhoved, magnetbånd, og batterier).
- 3.4** Fejlmelding til andre leverandører.

3.5 Afhjælpning af fejl, der skyldes:

- at andre end S-AS eller en af S-AS skriftligt godkendt leverandør har serviceeret/foretaget indgreb i det af serviceaftalen omfattede udstyr og programmel
- fejl og forsømmelser fra kundens side, såsom betjening på anden måde end anvist i udstyrets manualer, anvendelse af udstyret i uoverensstemmelse med udstyrets specifikationer, eksempelvis ved tilslutning af eksternt udstyr eller tilsidesættelse af krav til det miljø udstyret er placeret i, samt anden ikke-normal anvendelse.
- hændelige begivenheder såsom hærværk, vand-skade, brand, lynnedslag, induceret overspænding og uregelmæssigheder i elektricitetsforsyningen

3.6 Afhjælpning af fejl på udstyr og programmel, der ikke er omfattet af serviceaftalen, eller fejl som sådant udstyr/programmel måtte forårsage på det af serviceaftalen omfattede udstyr og programmel.

3.7 Fejl på nedgravede eller indmurede kabler. Som ikke er en direkte del af anlægget.

3.8 fejl på indmurede eller nedgravede kabler forårsaget af udefra kommende fysisk påvirkning.

Serviceafgifter og betalingsbetingelser

- 4.1** Kunden forpligter sig til at betale de i serviceaftalen aftalte serviceafgifter, der er angivet inclusive moms.
- 4.2** Betaling af serviceafgift sker forud, med det i serviceaftalen anførte tidsinterval, i henhold til fremsendt faktura.
- 4.3** Ved forsinket betaling har S-AS ret til morarente efter rentelovens regler og til gebyr for afsendte erindringsskrivelser.
- 4.4** Hvis serviceaftalens omfang ændres, efterreguleres serviceafgiften tilsvarende. Medfører ændringen, at serviceafgiften reduceres væsentligt, kan S-AS forlange, at reduktionen i serviceafgiften først får virkning fra det tidspunkt, hvortil serviceaftalen kunne have været opsagt efter bestemmelsen i pkt. 5.2.
- 4.5** De aftalte serviceafgifter er gældende pr. den aftalte ikrafttrædelsesdato og kalenderåret ud. Serviceafgiften reguleres hvert år pr. 1. januar. Reguleringen sker proportionalt med ændringen i Danmarks Statistiks nettoprisindex for juli måned.
- 4.6** S-AS kan ændre serviceafgifterne udover den i pkt. 4.5 nævnte pristalsregulering. Sådanne

ændringer skal meddeles kunden skriftligt med mindst 3 måneders varsel, hvorpå kunden med mindst 1 måneders varsel skriftligt kan opsig serviceaftalen.

- 4.7** Servicearbejde udført udenfor serviceperioden, eller servicearbejde, der ikke er omfattet af serviceaftalen, betales efter S-AS' s gældende satser.
- 4.8** Hvis en eller flere af betingelserne i afsnit 2 ikke er opfyldt, og dette medfører merudgifter for S-AS, er S-AS berettiget til at fakturere kunden herfor efter gældende satser.

Serviceaftalens varighed

- 5.1** Serviceaftalen træder i kraft på den i serviceaftalen anførte ikrafttrædelsesdato, dog tidligst på datoen for udstyrets idriftsættelse. Serviceaftalen er gældende for den tegnede periode.
- 5.2** Serviceaftalen kan opsiges med 8 dages skriftligt varsel til udløbet af en måned såfremt:
- en af parterne væsentligt misligholder sine forpligtelser ifølge nærværende serviceaftale
 - en af parterne kommer under konkurs, eller betalingsstandsning eller indleder forhandlinger om akkord med sine kreditorer
 - en force majeure situation vedvarer udover 3 måneder.
- 5.3** Indsigelser vedr. mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedel og programmer skal meddeles S-AS senest 3 måneder efter servicearbejdets udførelse. Efter denne frist vil ingen mangelindsigelse kunne gøres gældende af kunden.

Force majeure

- 6.1** Såfremt parterne ikke kan levere eller aftage de aftalte serviceydelser og forpligtelser, som følge af omstændigheder, som parterne ikke burde forudse og heller ikke kan afværge, ifalder parterne intet ansvar herfor, men leverer eller aftager serviceydelsen snarest efter begivenhedens ophør.
- 6.2** Den part, der bliver berørt af force majeure, må uden ugrundet ophold underrette den anden part herom og i øvrigt søge at skønne over varigheden af begivenheden.
- 6.3** Såfremt force majeure situationen vedvarer udover 3 måneder, kan den part, der ikke er ramt af force majeure, opsig aftalen, som anført i pkt. 5.2.

S-AS erstatningsansvar

- 7.1** S-AS er ansvarlig for misligholdelse af serviceaftalen og for skade, der skyldes uagtsomme handlinger begået af S-AS's personale med de begrænsninger, der fremgår af pkt. 7.2 og 7.3.
- 7.2** S-AS er i intet tilfælde erstatningspligtig for driftstab, avancetab, andet indirekte tab eller følgeskader, herunder krav rejst af tredjemand mod kunden eller skade på programmel, kartoteker og andre data.
- 7.3** S-AS's erstatningspligt kan maksimalt indenfor en 12 måneders periode udgøre et beløb svarende til kundens serviceafgift inclusive moms for 12 måneders perioden. Beløbsbegrænsningen omfatter ikke skade på det af serviceaftalen omfattede udstyr og programmel.

Produktansvar

- 8.1** S-AS påtager sig produktansvar i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler herom, for så vidt angår personskader og forbrugertingskader.
- 8.2** S-AS fraskriver sig produktansvar for skader på erhvervsting tilhørende kunden eller tredjemand, medmindre skaden skyldes forsæt eller grov uagtsomhed fra S-AS' s side.
- 8.3** S-AS er kun ansvarlig for driftstab i tilfælde af misligholdelse af aftalen.
- 8.4** S-AS er ikke ansvarlig for andet indirekte tab eller følgeskader.
- 8.5** Måtte S-AS blive pålagt produktansvar overfor tredjemand, er kunden forpligtet til at holde S-AS skadesløs i samme omfang, som S-AS's ansvar er begrænset i medfør af ovenstående bestemmelser.

Øvrige forhold

- 9.1** S-AS har ret til at overlade sine forpligtelser helt eller delvist til tredjemand, men hæfter for dennes arbejde i samme S-AS har ret til at overdrage serviceaftalen til anden afdeling i S-AS koncernen.

Vilkår for service

For service udført af S-AS vil, udover S-AS's generelle servicebetingelser, følgende være gældende.

Serviceydelsen

- 1.1** Service omfatter udbedring af fejl og mangler i henhold til serviceaftalen.
- 1.2** En fejludbedring kan foretages og afsluttes via Remote service eller direkte på installationsadressen efter S-AS's valg.
- 1.3** Er der indgået aftale om Remote service (R) påbegyndes fejlretning jf. 4.3.
- 1.4** Kan en enkel fejludbedring ikke foretages via Remote service, eller er der ikke indgået aftale om Remote service, påbegyndes udbedring på den aftalte installationsadresse jf. 4.2.
- 1.5** S-AS kan efter eget skøn reparere med dele/enheder, der fungerer som nye.
- 1.6** S-AS tilrettelægger selv udførelse og den tidsmæssige placering af servicearbejdet i den aftalte serviceperiode og med overholdelse af den aftalte reaktionstid.

Serviceafgift

- 2.1** Serviceafgiften dækker alle omkostninger til S-AS's beredskab, transport og arbejdstid på S-AS's Servicecenter og den aftalte installationsadresse. Endvidere dækkes reparation og reservedele samt evt. erstatningsudstyr, jf. 6.1, i forbindelse med S-AS's udbedring af opståede fejl.

Serviceperiode

- 3.1** Den aftalte serviceperiode er specificeret i serviceaftalen under "serviceform". Serviceperioden er det tidsrum, defineret som arbejdsdage og arbejdstimer, hvor servicearbejdet udføres.
- 3.2** Er servicearbejdet ikke afsluttet ved serviceperiodens udløb, afbrydes servicearbejdet og genoptages den efterfølgende arbejdsdag ved serviceperiodens start.
- 3.3** Arbejdstimerne er:
Normal arbejdstid kl. 08.00 til kl. 16.00, (8-16)
- 3.4** Arbejdsdagene er:
Mandag til fredag eksklusive helligdage (M-F)

Reaktionstid

- 4.1** Den aftalte reaktionstid er specificeret i serviceaftalen under "serviceform". Reaktionstiden måles i den aftalte serviceperiode med det antal arbejdstimer/arbejdsdage, der maksimalt må gå fra det tidspunkt, hvor SP-AS har modtaget en fejlmelding, til det tidspunkt serviceydelsen påbegyndes.
- 4.2** Ved fejludbedring på installationsadressen er reaktionstiden:
 - a. 8 arbejdstimer efter fejlmelding (Guld)
 - b. 5 hverdage efter fejlmelding (Sølv)
 - c. 10 arbejdsdage efter fejlmelding (Bronze)

Fejlmelding

- 5.1** Kunden skal anmelde alle fejl uden ugrundet ophold, til det i serviceaftalen anviste servicenummer.
- 5.2** Fejlmelding kan foretages indenfor den aftalte serviceperiode. En serviceydelse påbegyndes dog først i den aftalte periode, jf. 3. og 4.

Erstatningsudstyr

- 6.1** Bliver fejlbehæftet udstyr hjemtaget for reparation genskabes væsentlige funktioner i installationen med midlertidigt erstatningsudstyr.

Reservedelsreklamation

- 7.1** Der ydes 3 måneders reklamerationsret fra reparationsdagen for udskiftede reservedele eller påviselige fejl, der er opstået ved reparationen.