

Forretningsbetingelser for serviceaftale

Indledning

Nedenstående vilkår og betingelser gælder, når kunden har underskrevet en serviceaftale (aftaletilbud) med Nilfisk, medmindre andet er aftalt skriftligt mellem parterne.

Definitioner

Medmindre konteksten kræver andet, skal centrale betegnelser og udtryk, der anvendes i denne aftale, have de betydninger, der er angivet nedenfor, eller de betydninger, der på anden måde er defineret i denne aftale. Hvis centrale betegnelser ikke forklares eller defineres, skal de fortolkes i overensstemmelse med deres generelle betydning, som konteksten måtte kræve.

Aftale er denne serviceaftales vilkår og betingelser

Bilag er det gældende bilag til denne aftale med angivelse af lokale vilkår, priser mv.

Aftaletilbud er det af kunden underskrevne serviceaftaletilbud

Kunde er modtageren af serviceydelse i henhold til denne aftale

Lovgivning er enhver gældende lov, som er relevant for denne aftale, og som til enhver tid kan ændres

Maskine er den maskine, der er nævnt i aftaletilbuddet og omfattet af denne aftale

Nilfisk er Nilfisk A/S eller den lokale enhed i Nilfisk Group som angivet i aftaletilbuddet

Serviceydelser er de serviceydelser, som udføres af Nilfisk som beskrevet i pkt. 1 og 2 i denne aftale

Serviceaftalegebyrer er de gebyrer, som kunden skal betale for de serviceydelser, Nilfisk leverer, som nærmere angivet i aftaletilbuddet

Servicebesøg er et besøg af en Nilfisk-tekniker som angivet i pkt. 1 og/eller 2 i denne aftale, alt efter omstændighederne

1. Vedligeholdelsesservice

1.1. Vedligeholdelsesservice defineres som regelmæssige planlagte besøg af Nilfisk. Det årlige antal besøg aftales i aftaletilbuddet på baggrund af forventede niveauer for maskinbrug og brugsmiljø eller aftales via den digitale dynamiske overvågningsløsning, hvor det er muligt.

1.2. Forud for et vedligeholdelsesservicebesøg kontakter Nilfisk kunden med henblik på planlægning af besøget.

1.3. Nilfisk forpligter sig til teknisk at kontrollere og, om nødvendigt, smøre maskinen/maskinerne. Besøgene afsluttes med en funktionstest, og eventuelle tests og kontroller, der måtte være påkrævet i henhold til lokal ufravigelig lov, udføres også.

1.4. Alle serviceaktiviteter, der udføres under et vedligeholdelsesservicebesøg, og som falder ud over den normale vedligeholdelsesservice, som til enhver tid er defineret af Nilfisk (yderligere oplysninger om, hvad der er inkluderet for hver maskine, kan leveres efter anmodning) og ud over politikken om "rimelig brug" som defineret i pkt. 3.2, vil blive faktureret, forudsat at aftaletilbuddet ikke dækker de udførte aktiviteter og/eller anvendte komponenter.

1.5. Reparation og udskiftning af komponenter under vedligeholdelsesservicebesøg udføres udelukkende efter Nilfisk-teknikerens skøn.

2. Reparationsservice

2.1. Reparationsservice defineres som besøg, der udføres på grund af nedbrud eller andre problemer med maskinen, hvor kunden ringer til Nilfisk med angivelse af et sådant nedbrud og/eller problem, og hvor Nilfisk planlægger et besøg for at løse problemet.

2.2. Nilfisk håndterer opkald i forbindelse med nedbrud i henhold til de lokalt lovede svartider for den valgte aftaletype som angivet i aftaletilbuddet.

2.3. Svartid defineres som den maksimale tid, der går, fra et opkald/en meddelelse om nedbrud registreres hos Nilfisk, til Nilfisk-teknikeren er på stedet for at tage sig af nedbruddet. Svartiden er specificeret i bilaget. Svartiden omfatter ikke weekender eller lokale helligdage. De angivne svartider er muligvis ikke gældende, hvis udstyret

befinder sig i fjerntliggende eller svært tilgængelige områder, f.eks. øer uden broforbindelse eller lignende.

2.4. Reparation og udskiftning af komponenter under reparationservicebesøg udføres udelukkende efter Nilfisk-tekniķerens skøn.

3. Specifikationer for servicedækning

3.1. Service- og komponentdækning afhænger af den valgte aftaletype og det valgte tilbehør, som defineret i aftaletilbuddet.

3.2. Den dækning, der fremgår af aftaletilbuddet, er underlagt en politik om "rimelig brug", hvilket betyder, at hvis Nilfisk finder tegn på potentiel overdreven brug på en eller flere maskiner, der er anført i aftaletilbuddet, vil man forsøge at finde den egentlige årsag i samarbejde med kunden. Hvis dette mod forventning ikke kan løses, forbeholder Nilfisk sig ret til at opsiges eller ændre aftaletilbuddet og/eller opkræve ekstra omkostninger i forbindelse med en sådan overdreven brug. "Overdreven brug" henviser til brug, der går ud over det, der er angivet i aftaletilbuddet, overdrevne omkostninger, eller hvis maskinen anvendes i et hårdt miljø (f.eks. et miljø med meget støv, ekstreme temperaturer såsom i kølehus eller ru overflader såsom skridsikre gulve eller lignende).

3.3. Nilfisk leverer komponenter og materialer til udførelse af servicebesøgene, men garanterer ikke, at de er tilgængelige. Komponenter og materialer, der ikke er inkluderet i aftaletilbuddet, faktureres. Enhver aftaledækning af komponenter eller komponentrabatter, der tilbydes i aftaletilbuddet, gælder kun under servicebesøgene, dvs. ikke gennem andre kanaler.

3.4. Komponentkategorisering defineres som følgende:

3.4.1. Reservedele er integrerede maskindele, f.eks. motorer, ventiler, pumper, kontrolpaneler og håndtag.

3.4.2. Batterier og opladere defineres som de batterier og eksterne opladere, der følger med ved køb af maskinerne.

3.4.3. Forbrugsvarer er komponenter, der kræver regelmæssig udskiftning eller efterfyldning på grund af normal slitage, f.eks. slanger, kabler, olie, dele med direkte gultkontakt, såsom børster, sugefod og sideskørter.

3.4.4. Rondeller, kemikalier, rengøringsmidler og støvposer er ikke inkluderet for nogen aftaletype.

3.5. Udskiftning af komponenter uden beregning omfatter kun komponentversioner, der allerede er monteret på maskinen. Ekstra og/eller nye komponenter eller opgraderede versioner af komponenterne faktureres separat.

3.6. Garantien for de maskiner, der er anført i aftaletilbuddet, forlænges med ét år, forudsat at maskinerne er nye, dvs. at aftaletilbuddet er indgået inden for tredive (30) dage fra datoen for levering af maskinen.

3.7. Yderligere omkostninger vil blive pålagt for arbejde, der er udført af Nilfisk-tekniķeren i forbindelse med kollision eller forsætlige skader, forkert brug, misbrug, forkert eller manglende daglig vedligeholdelse af maskinen, som kunden er ansvarlig for.

3.8. Selvom Nilfisk bestræber sig på at sende den samme Nilfisk-tekniķer til alle besøg på det angivne sted, kan de driftsmæssige forhold i nogle tilfælde kræve, at Nilfisk sender en anden Nilfisk-tekniķer.

3.9. Nilfisk kan ikke garantere en "førstegangsreparation" ved levering af serviceydelserne under et servicebesøg.

3.10. Specifikationer for kunder med Premium-dækning:

3.10.1. Dækning af batterier og opladere kræver korrekt kundevedligeholdelse, efterfyldning og opladningscyklusser i henhold til instruktionerne i brugervejledningen til maskinen. Nilfisk forbeholder sig ret til at konsultere en tredjepartsbatterispecialist for at undersøge beskadigede batterier, hvis det skønnes nødvendigt.

3.10.2. Forbrugsvarer er begrænset til et årligt antal sæt svarende til det aftalte antal årlige vedligeholdelsesservicebesøg. Forbrugsvarerne leveres/udskiftes efter behov ved hvert vedligeholdelsesbesøg.

3.10.3. Dækning i weekender og på lokale helligdage er ikke tilgængelig i alle områder og afhænger af lokal tilgængelighed af Nilfisk-tekniķere i hvert enkelt tilfælde. Tilgængelighed kan ikke garanteres. Dækning i weekender og på lokale helligdage er ikke inkluderet i aftaletilbuddet, men er udelukkende en mulighed for kunder med Premium-dækning og vil blive opkrævet i hvert enkelt

tilfælde til lokalt angivne priser som nærmere beskrevet i bilaget.

4. Kundens forpligtelser – servicebesøg

4.1. Kunden er ansvarlig for at sikre, at Nilfisk har adgang til maskinen på det aftalte tidspunkt for planlagte servicebesøg inden for Nilfisks normale arbejdstid (som angivet på den lokale Nilfisk-hjemmeside) eller på anden måde på særskilt aftalte tidspunkter uden for normal arbejdstid.

4.2. Nilfisk fakturerer kunden for ekstra arbejde eller kørsel, hvis kunden ikke kan få adgang til maskinen på det aftalte sted, dato og tidspunkt.

4.3. Under servicebesøg er kunden ansvarlig for at sikre, at serviceydelse kan udføres på et sikkert sted.

4.4. Kunden er ansvarlig for at informere Nilfisk om tilstedeværelsen af farlige stoffer eller forhold på stedet og give Nilfisk-teknikeren de nødvendige oplysninger om sikkerhedsforanstaltninger. Det er kundens ansvar at stille de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger og -udstyr til rådighed for Nilfisk-teknikeren og afholde alle omkostninger i forbindelse hermed.

4.5. Kunden er ansvarlig for rettidigt at informere Nilfisk om ændringer i placeringen af maskinerne i aftaletilbuddet. Rabatter givet på baggrund af maskinernes placering vil blive ændret i overensstemmelse hermed.

5. Kundens forpligtelser – Brug og daglig vedligeholdelse

5.1. Kunden er ansvarlig for at udføre daglig og ugentlig vedligeholdelse og kontrol af maskinen, herunder efterfyldning af olier, smøremidler, kølemidler og væsker som beskrevet i maskinens brugervejledning.

5.2. Kunden skal udføre daglige og periodiske kontroller og efterfyldning af batterier i overensstemmelse med batteriopladningscyklusserne som defineret i maskinens brugervejledning.

5.3. Kunden skal anvende materialer såsom olie, fedt, vand, rengøringsmiddel osv., som skal anvendes i

overensstemmelse med de standarder, der er defineret i maskinens brugervejledning.

5.4. Kunden må ikke foretage ændringer eller justeringer af udstyret eller tillade tredjeparter at udføre vedligeholdelse eller reparationer uden forudgående skriftlig accept fra Nilfisk. Nilfisk er ikke forpligtet til at udføre service i henhold til denne aftale og/eller dækning under nogen form for garanti, uden at Nilfisk har givet sin accept.

5.5. Kunden er ansvarlig for at underrette Nilfisk, så snart kunden bliver opmærksom på en uregelmæssighed i maskinens drift samt i tilfælde af utætheder, unormalt slid eller støj, ved ændringer i brugsforholdene i henhold til maskinens vedligeholdelsesmanual og de brugsniveauer, der fremgår af aftaletilbuddet eller lignende.

6. Priser og betalingsbetingelser

6.1. Serviceaftalegebyrer plus gældende moms skal betales forud. Nilfisk har ret til at suspendere alle sine forpligtelser i henhold til denne aftale og aftaletilbuddet, hvis kunden ikke opfylder betalingsforpligtelserne i henhold til denne aftale over for Nilfisk.

6.2. De serviceydelser og komponenter, der ikke er dækket af serviceaftalegebyrerne, faktureres separat af Nilfisk. Komponenter leveret af Nilfisk forbliver Nilfisks ejendom, indtil den tilknyttede fakturas fulde beløb er betalt af kunden.

6.3. Nilfisk justerer årligt servicekontrakterne og priserne som angivet i aftaletilbuddet.

6.4. Betalingsbetingelser og eventuel betaling af renter ved for sen betaling af fakturaer fremgår af bilaget.

6.5. Alle fakturaer skal angives i lokal valuta, og alle betalinger skal foretages i lokal valuta som nærmere beskrevet i bilaget.

7. Ansvarsbegrænsning

7.1. Nilfisk er ikke ansvarlig eller erstatningspligtig for skader eller udgifter, der måtte opstå som følge af, men ikke begrænset til:

7.1.1. Kundens manglende overholdelse af de forpligtelser, der er anført i pkt. 5 i denne aftale,

7.1.2. Betjening af maskinen, der ikke overholder sikkerhedsreglerne som angivet i maskinens brugervejledning og/eller i tilfælde af ukyndig, ukorrekt eller forkert brug af maskinen,

7.1.3. Hændelser som følge af forsætlig eller utilsigtet beskadigelse, såsom manipulation, væltning, brand, sabotage, kollision, ukorrekt opbevaring samt skader forårsaget af grov uagtsomhed, forkert brug, misbrug, hærværk eller unormalt slid,

7.1.4. Reparationer eller mekaniske indgreb, der ikke er udført af Nilfisk, eller brug af komponenter, der ikke er leveret af Nilfisk, og

7.1.5. Kundens manglende overholdelse af love, bestemmelser mv., der gælder for maskinen.

7.2. Nilfisks samlede erstatningsansvar som følge af eller i forbindelse med denne aftale, hvad enten dette er inden eller uden for kontrakt, skal aldrig overstige et beløb svarende til de gennemsnitlige månedlige betalinger, som kunden foretager i henhold til denne aftale (ekskl. moms, skatter og afgifter) gange 12. Denne ansvarsbegrænsning skal dog ikke gælde for skader eller tab forårsaget af Nilfisk, dennes maskiner og/eller serviceydelser og som skyldes (i) død eller personskade, eller (ii) enhver anden årsag, hvor erstatningsansvaret ikke kan begrænses eller fraskrives i henhold til gældende ufravigelig lov.

7.3. I tilfælde af reklamationer over komponenter og materialer er Nilfisks erstatningsansvar begrænset til omkostningerne til reparation eller udskiftning af den fejlbehæftede komponent og det fejlbehæftede materiale. Arbejde, der udføres ud over afhjælpning af den pågældende reklamation, dækkes ikke.

7.4. Nilfisk er ikke ansvarlig over for kunden som følge af denne aftale for konkret dokumenterede, indirekte, hændelige, pønt begrundede tab, driftstab eller følgeskader, herunder, men ikke begrænset til, tab af fremtidig omsætning, indkomst eller fortjeneste, forringelse af kundens værdi eller et multipla heraf samt

forringelse eller tab af virksomhedens omdømme eller forretningsmuligheder eller et multipla heraf eller skader, der opstår som følge af ændringer i eller fortolkninger af lovgivningen.

7.5. Nilfisk er ikke ansvarlig for manglende opfyldelse eller forsinkelse i opfyldelsen af denne aftale, som helt eller delvist, direkte eller indirekte skyldes brand, force majeure, strejke, lockout, arbejdsafbrydelse, mangel på råmaterialer, forsyninger eller komponenter, maskinomstilling eller -eftersyn, transportørers forsinkelse, embargo, statslige bestemmelser eller direktiver, opstand eller uroligheder i befolkningen, oprør, cyberangreb, pandemier eller andre årsager, der ligger uden for en parts rimelige erhvervsmæssige kontrol.

8. Periode og opsigelse

8.1. Denne aftale træder i kraft på den dato, der er angivet i aftaletilbuddet, og løber i en periode på ét kalenderår. Denne aftale og aftaletilbuddet forlænges årligt med ét kalenderår. "Pro"-aftaler som defineret i aftaletilbuddet løber på ubestemt tid, medmindre de opsiges i overensstemmelse med denne aftale. "Plus"- og "Premium"-aftaler som defineret i aftaletilbuddet skal løbe i højst fem (5) år, medmindre andet er angivet i aftaletilbuddet, og skal derefter konverteres til "Pro"-aftaler, medmindre de opsiges i henhold til denne aftale.

8.2. Hvis parterne har aftalt årlig fakturering, kan hver af parterne opsiges denne aftale og/eller aftaletilbuddet skriftligt med tre (3) måneders varsel. Hvis parterne har aftalt kvartalsvis eller månedlig fakturering kan hver af parterne opsiges denne aftale og aftaletilbuddet skriftligt med seks (6) måneders varsel. Aftaletilbuddet kan opsiges for en eller flere maskiner som nævnt i aftaletilbuddet med ovennævnte varsel. For at undgå enhver tvivl vil Nilfisk refundere kunden for eventuelle forudbetalte besøg, som endnu ikke er foretaget, i tilfælde af opsigelse fra Nilfisks side.

8.3. Denne aftale kan opsiges af Nilfisk uden varsel i tilfælde af, at kunden går konkurs, kommer under konkursbehandling, indgår aftale med sine kreditorer, foretager eller pådrager sig lignende handlinger som følge af gæld, samt i tilfælde af overdragelse og/eller fusion af kundens virksomhed, aktier eller lignende handlinger, eller i tilfælde af at kunden afgår ved døden.

8.4. Aftalen kan opsiges af begge parter, hvis den anden part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til denne aftale og ikke afhjælper misligholdelsen inden for tredive (30) dage efter modtagelse af skriftlig meddelelse om misligholdelsen.

8.5. Denne aftale og aftaetilbuddet kan opsiges af Nilfisk, som det passer denne, med tre (3) måneders skriftligt varsel.

9. Lovvalg og værneting

9.1. Medmindre andet er aftalt mellem parterne, er lovvalg og værneting i forbindelse med enhver tvist mellem parterne, der måtte opstå som følge af, under eller i forbindelse med denne aftale, yderligere specificeret i bilaget.

Bilag til Forretningsbetingelser for serviceaftale

Kontaktoplysninger i forbindelse med support ved service og nedbrud

Onlineformular: <https://www.nilfisk.com/da-dk/> Klik bestil service

E-mail: kundeservice.dk@nilfisk.com

Telefon: 72182100

2. Reparationsservice

Den relevante svartid i henhold til aftalens punkt 2.3 er:

Højtryk – mandag-torsdag – 7:30-16:00, fredag 7:30-13:00
/ Floorcare – mandag-torsdag – 7:30-15:30, fredag 7:30-15:00

3. Specifikationer for servicedækning

De lokalt specificerede satser som anført i aftalens punkt 3.10.3 dags dato:

Kørsel udgør Dkk. 765,00 Arbejds løn udgør Dkk. 785,00

6. Priser og betalingsbetingelser

Betalinger i henhold til aftalen skal ske [netto tredive (30) – angiv dage] dage efter datoen for Nilfisks faktura, og ved enhver forsinket betaling kan der pålægges et rentegebyr på 1,5 % pr. påbegyndt måned efter betalingsfristens udløb.

I henhold til aftalens afsnit 6.5 skal alle fakturaer angives i lokal valuta – DKK, og alle fakturaer skal betales i DKK.

9. Lovvalg og værneting

Medmindre andet er aftalt mellem parterne, reguleres denne aftale af lovgivningen i [lokalt land] uden hensyntagen til eventuelle lovkonflikter, regler, bestemmelser eller vedtægter i den pågældende jurisdiktion. Enhver tvist mellem parterne, der måtte opstå som følge af, under eller i forbindelse med denne aftale, skal henvises til domstolens enekompetence i første instans i [lokalt land, hovedstad].