

## Forretningsvilkår for servicekontrakt

### Innledning

Vilkårene nedenfor gjelder når Kunden har signert en servicekontrakt (Kontraktstilbud) med Nilfisk, med mindre annet er skriftlig avtalt mellom partene.

### Definisjon:

Med mindre konteksten krever noe annet, skal begreper og uttrykk med stor forbokstav som brukes i denne Avtalen, ha betydningen som er beskrevet nedenfor eller betydningen som ellers er definert i denne Avtalen. Hvis uttrykk med stor forbokstav ikke forklares eller defineres, skal de tolkes i henhold til den generelle betydningen, slik konteksten krever.

Avtalen betyr disse vilkårene for servicekontrakt

Vedlegg betyr det gjeldende vedlegget til denne Avtalen som angir lokale vilkår, satser osv.

Kontraktstilbud betyr servicekontraktstilbudet signert av Kunden

Kunde betyr mottaker av Tjenestene i henhold til denne Avtalen

Lov betyr enhver gjeldende Lov som er relevant for denne Avtalen, og som til enhver tid blir endret

Maskin Maskinen som er nevnt i Kontraktstilbudet og som dekkes av denne Avtalen

Nilfisk betyr Nilfisk A/S eller den lokale enheten i Nilfisk Group som angitt i kontraktstilbudet

Tjenester som utføres av Nilfisk som beskrevet i avsnitt 1 og 2 i denne Avtalen

Servicekontrakt belaster kostnadene som betales av Kunden for Tjenestene som leveres av Nilfisk som ytterligere spesifisert i Kontraktstilbudet

Servicebesøk av en Nilfisk - tekniker som spesifisert i avsnitt 1 og/eller 2 i denne Avtalen etter behov

## 1. Vedlikeholdsservice

1.1. Vedlikeholdsservice er definert som regelmessig planlagte besøk fra Nilfisk. Det årlige antallet besøk avtales i Kontraktstilbudet basert på forventede nivåer av maskinbruk og bruksmiljø, eller avtalt via den digitale dynamiske overvåkningsløsningen, der dette er tilgjengelig.

1.2. I forkant av et servicebesøk vil Nilfisk kontakte Kunden for å avtale besøket.

1.3. Nilfisk forplikter seg til å kontrollere og, om nødvendig, smøre maskinen(e). Besøkene avsluttes med en funksjonstest, og eventuelle tester og kontroller som kreves av lokal obligatorisk Lov vil også bli utført.

1.4. Alle serviceaktiviteter som utføres under et vedlikeholdsservicebesøk som faller utenfor normal vedlikeholdsservice som definert av Nilfisk fra tid til annen (mer informasjon om hva som er inkludert for hver maskin kan gis på forespørsel) og utover "rettferdig bruk"-policyen som definert i avsnitt 3.2 vil bli fakturert, forutsatt at Kontraktstilbudet ikke dekker de aktivitetene som utføres og/eller komponentene som brukes.

1.5. Reparasjon og utskifting av komponenter under servicebesøk utføres av Nilfisk-teknikeren alene.

## 2. Reparasjonsservice

2.1. Reparasjonsservice defineres som besøk som utføres på grunn av havari eller andre problemer med maskinen, der Kunden ringer Nilfisk og oppgir slik stans og/eller problem, og der Nilfisk planlegger et besøk for å løse problemet.

2.2. Nilfisk vil ta seg av havarisamtaler i henhold til de lokalt lovede responstidene for den valgte kontraktstypen slik det framgår av Kontraktstilbudet.

2.3. Responstid er definert som maksimal tid fra en havarisamtale/melding registreres hos Nilfisk, til Nilfisk-teknikeren er på plass for å ta seg av havariet. Responstiden er spesifisert i Vedlegget. Responstiden inkluderer ikke helger eller lokale helligdager. De angitte responstidene gjelder kanskje ikke hvis utstyret befinner seg i avsidesliggende eller vanskelig tilgjengelige områder, f.eks. øyer uten broforbindelse eller lignende.

2.4. Reparasjon og utskifting av komponenter under reparasjonsservicebesøk utføres av Nilfisk-teknikeren alene.

### 3. Spesifikasjoner for tjenestedeckning

3.1. Tjeneste- og komponentdekningen avhenger av valgt kontrakttype og de valgte alternativene, som definert i Kontraktstilbudet.

3.2. Deckningen slik den framgår av Kontraktstilbudet er gjenstand for en "rettferdig bruk"-policy, noe som betyr at hvis Nilfisk identifiserer potensiell overdreven bruk på én eller flere maskiner som er oppført i Kontraktstilbudet, vil den underliggende årsaken bli forsøkt identifisert i samarbeid med Kunden. Hvis dette mot formodning ikke kan løses, forbeholder Nilfisk seg retten til å terminere eller endre kontraktspristilbudet og/eller utgiftene som påløper for slik overdreven bruk. "Overdreven bruk" refererer til bruksnivåer over det som er oppgitt i kontraktspristilbudet, for høye kostnader eller hvis miljøet der maskinen drives er av en tøff natur (f.eks. høyt støvmiljø, ekstreme temperaturer som i fryselagre eller slipende overflater som sklisikkert gulv eller lignende).

3.3. Nilfisk vil levere komponenter og materialer for å utføre servicebesøk, men garanterer ikke at de er tilgjengelige. Komponenter og materialer som ikke er inkludert i Kontraktstilbudet vil bli fakturert. Enhver kontraktsdekning for komponenter, eller rabatter som tilbys i Kontraktstilbudet, gjelder bare under servicebesøkene, dvs. ikke gjennom andre kanaler.

3.4. Komponentkategorisering er definert som følger:

3.4.1. Reservedeler er integrerte deler av maskinen, f.eks. motorer, ventiler, pumper, styrekort og håndtak.

3.4.2. Batterier og ladere er definert som batterier og eksterne ladere som leveres ved kjøp av Maskinene.

3.4.3. Forbruksvarer er komponenter som krever regelmessig utskifting eller etterfylling på grunn av normal slitasje, f.eks. slanger, kabler, olje; deler med direkte gulvkontakt som børster, nalblader og sideskjørt.

3.4.4. Puter, kjemikalier, vaskemidler og støvposer er ikke inkludert for noen kontraktstype.

3.5. Utskifting av komponenter uten kostnad omfatter kun komponentversjoner som allerede er installert på maskinen. Ekstra og/eller nye komponenter eller oppgraderte versjoner av komponentene belastes separat.

3.6. Garantien for Maskinene oppført i Kontraktstilbudet utvides med ett år, forutsatt at Maskinene er nye, dvs. at Kontraktstilbudet inngås innen tretti (30) dager fra maskinens leveringsdato.

3.7. Tilleggskostnader vil påløpe for arbeid som utføres av Nilfisk-teknikeren i forbindelse med kollisjon eller forsettlig skade, misbruk, feilaktig eller manglende daglig vedlikehold av maskinen som Kunden er ansvarlig for.

3.8. Mens Nilfisk vil forsøke å sende den samme Nilfisk-teknikeren til alle besøk på det angitte stedet, kan driftsforhold i noen tilfeller kreve at Nilfisk sender en ny Nilfisk-tekniker.

3.9. Nilfisk kan ikke garantere en "første gang-reparasjon" ved levering av Tjenestene under et servicebesøk.

3.10. Spesifikasjoner for Kunder med førsteklasses dekning:

3.10.1. Dekning av batterier og ladere krever riktig Kundevedlikehold, etterfylling og ladesykluser i henhold til instruksjonene i brukerhåndboken for maskinen. Nilfisk forbeholder seg retten til å rådføre seg med en tredjeparts batterispesialist for å undersøke skadede batterier ved behov.

3.10.2. Forbruksartikler er begrenset til et årlig antall sett tilsvarende antallet årlige vedlikeholdsservicebesøk som er avtalt. Forbruksartiklene vil bli levert/erstattet etter behov ved hvert vedlikeholdsbesøk.

3.10.3. Dekning i helger og lokale ferier er ikke tilgjengelig i alle regioner, og avhenger av Nilfisk-teknikernes tilgjengelighet i hvert enkelt tilfelle. Tilgjengelighet kan ikke garanteres. Dekning av helger og lokale ferier er ikke inkludert i Kontraktstilbudet, men er kun et alternativ for innehavere av Premium-dekninger, og belastes i hvert enkelt tilfelle etter lokalt spesifiserte satser som ytterligere beskrevet i Vedlegget.

## 4. Kundens forpliktelser – servicebesøk

4.1. Kunden er ansvarlig for å sikre at Nilfisk har tilgang til maskinen til avtalt tid for planlagte servicebesøk innenfor Nilfisks normale arbeidstid (som angitt på den lokale Nilfisk-nettsiden), eller på annen måte til individuelt avtalte tider utenfor normal arbeidstid.

4.2. Nilfisk vil belaste Kunden for ekstra arbeid eller reiser som måtte pådras hvis det ikke er mulig å få tilgang til Maskinen på avtalt sted, dato og klokkeslett.

4.3. Under servicebesøk er Kunden ansvarlig for å sikre at Tjenestene kan utføres på et trygt sted.

4.4. Kunden er ansvarlig for å informere Nilfisk om eventuelle farlige stoffer eller omstendigheter på stedet og gi Nilfisk-teknikeren nødvendig informasjon om sikkerhetstiltak. Det er Kundens ansvar å sørge for nødvendige sikkerhetstiltak og sikkerhetsselementer for Nilfisk-teknikeren, og betale alle kostnader i forbindelse med dette.

4.5. Kunden er ansvarlig for å informere Nilfisk i god tid med tanke på endringer i plassering av noen av maskinene i Kontraktstilbudet. Rabatter som gis basert på maskinplasseringene, endres tilsvarende.

## 5. Kundens forpliktelser – bruk og daglig vedlikehold

5.1. Kunden er ansvarlig for å utføre daglig og ukentlig vedlikehold og kontroll av maskinen, inkludert etterfylling av olje, smøremidler, kjølevæsker og væsker som beskrevet i brukerhåndboken for maskinen.

5.2. Kunden skal utføre daglige og periodiske kontroller og etterfylling av batterier i henhold til batterienes ladesykluser som definert i brukerhåndboken for maskinen.

5.3. Kunden skal benytte materialer som olje, fett, vann, vaskemiddel osv. som må brukes i samsvar med standardene som er definert i brukerhåndboken for maskinen.

5.4. Kunden skal ikke utføre modifikasjoner eller justeringer på utstyret eller la tredjeparter utføre vedlikehold eller reparasjoner uten skriftlig forhåndsgodkjenning fra Nilfisk. Nilfisk er ikke forpliktet til å utføre Tjenester i henhold til denne Avtalen og/eller

dekningen under noen garanti uten at Nilfisk har gitt tillatelse til det.

5.5. Kunden har ansvaret for å varsle Nilfisk så snart Kunden blir oppmerksom på et avvik i driften av Maskinen, så vel som i tilfelle lekkasje, unormal slitasje eller støy, ved endringer i bruksvilkårene som er beskrevet i Maskinens vedlikeholdshåndbok og bruksnivåer slik det framgår av Kontraktstilbudet, eller lignende.

## 6. Gebyrer og betalingsvilkår

6.1. Servicekontraksgebyrer pluss gjeldende salgsskatt betales på forhånd. Nilfisk har rett til å suspendere alle sine forpliktelser i henhold til denne Avtalen og Kontraktstilbudet hvis Kunden ikke oppfyller betalingsforpliktelsene i henhold til denne Avtalen overfor Nilfisk.

6.2. Tjenester og komponenter som ikke dekkes av serviceavtalen, vil bli belastet separat av Nilfisk. Komponenter levert av Nilfisk forblir Nilfisks eiendom til den relaterte fakturaen betales i sin helhet av Kunden.

6.3. Nilfisk vil årlig justere serviceavtalen og prisene for komponentene slik det framgår av Kontraktstilbudet i samsvar med den relevante lokale prisindeksen for detaljhandelen.

6.4. Betalingsbetingelser og betaling av eventuelle renter ved forsinket betaling av fakturaer er spesifisert i Vedlegget.

6.5. Alle fakturaer vil være oppgitt i lokal valuta og alle betalinger skal gjøres i lokal valuta som ytterligere beskrevet i Vedlegget.

## 7. Ansvarsbegrensninger

7.1. Nilfisk er ikke ansvarlig for eventuelle skader eller utgifter som måtte oppstå på grunn av, men ikke begrenset til:

7.1.1. At Kunden ikke overholder forpliktelsene som er beskrevet i avsnitt 5 i denne Avtalen;

7.1.2. Bruk av maskinen som ikke samsvarer med sikkerhetsreglene som er angitt i brukerhåndboken for maskinen, og/eller i tilfelle uriktig eller uriktig bruk av maskinen;

7.1.3. Hendelser som følge av forsettlig eller utilsiktet skade, for eksempel tukling, velt, brann, sabotasje, kollisjon, feil lagring samt skader forårsaket av grov uaktsomhet, misbruk, misbruk, ondsinnede handlinger eller unormal slitasje.

7.1.4. Alle reparasjoner eller mekaniske inngrep som ikke er utført av Nilfisk, eller bruk av komponenter som ikke er levert av Nilfisk; og

7.1.5. Kundens manglende overholdelse av Lover, forskrifter osv. som gjelder for Maskinen.

7.2. Nilfisks samlede ansvar som følge av eller som er relatert til denne Avtalen, må aldri overstige et beløp som tilsvarer kjøpers gjennomsnittlige månedlige kjøp i henhold til denne Avtalen (ekskl. mva, frakt, avgifter og andre avgifter) ganger 12, bortsett fra at denne ansvarsbegrensningen ikke skal gjelde for eventuelle skader eller tap forårsaket av Nilfisk eller deres Maskiner og som oppstår som følge av (i) død eller legemsbeskadigelse eller materiell skade, (ii) brudd på tredjeparts immaterielle rettigheter, (iii) brudd på fortrolighet, eller (iv) andre årsaker hvor ansvaret ikke kan begrenses eller utelukkes i henhold til gjeldende, obligatorisk Lov.

7.3. I tilfelle garantikrav på komponenter og materialer er Nilfisks ansvar begrenset til kostnadene til reparasjon eller utskifting av den defekte komponenten og materialet. Alt arbeid som utføres utover å rette opp det aktuelle garantikravet dekkes ikke.

7.4. Nilfisk er ikke ansvarlig overfor Kunden som følge av denne Avtalen for eventuelle spesielle, indirekte, tilfeldige, strafferettslige eller følgetap eller skader, inkludert, uten begrensning, tap av fremtidige inntekter, inntekter eller fortjeneste, verdifall for Kunden eller flere derav og reduksjon eller tap av forretningsomdømme eller muligheter eller flere derav, eller skader som følge av endringer i eller tolkninger av noen Lov.

7.5. Nilfisk er ikke ansvarlig for manglende oppfyllelse eller forsinkelse i oppfyllelsen av denne Avtalen, som skyldes helt eller delvis, direkte eller indirekte, brann, naturkatastrofer, streik, lockout, arbeidsforstyrrelser, mangel på råmaterialer, leveranser eller komponenter, omstilling, forsinkelser av transportører, embargo, statlig

ordre eller direktiv, sivilt opprør, opptøyer, cyberangrep, pandemier eller andre årsaker som ligger utenfor en parts rimelige kommersielle kontroll.

## 8. Avtaleperiode.

8.1. Denne Avtalen trer i kraft på den datoen som er angitt i Kontraktstilbudet og løper i en periode på ett kalenderår. Denne Avtalen og Kontraktstilbudet vil årlig forlenges med ett kalenderår. "Pro"-kontrakter som definert i Kontraktstilbudet skal gjelde på ubestemt tid, med mindre de termineres i samsvar med denne Avtalen. "Plus"- og "Premium"-kontrakter som definert i kontraktstilbudet skal gjelde i maksimalt fem (5) år, med mindre annet er angitt i kontraktstilbudet, og skal deretter konverteres til "Pro"-kontrakter med mindre de termineres i samsvar med denne Avtalen.

8.2. I tilfelle partene har avtalt årlig fakturering, kan hver av partene terminere denne Avtalen og/eller Kontraktstilbudet skriftlig med tre (3) måneders varsel. I tilfelle Partene blir enige om kvartalsvis eller månedlig fakturering, kan hver av Partene terminere denne Avtalen og Kontraktstilbudet skriftlig med seks (6) måneders varsel. Kontraktstilbudet kan termineres for én eller flere maskiner som nevnt i Kontraktstilbudet med det ovennevnte varselet. For å unngå tvil vil Nilfisk refundere Kunden for eventuelle forhåndsbetalte besøk som ennå ikke er utført i tilfelle Nilfisk avslutter kontraktstilbudet.

8.3. Denne Avtalen kan termineres av Nilfisk uten varsel hvis Kunden går konkurs, mottar en konkursbegjæring, gjør en avtale med sine kreditorer, foretar eller lider lignende tiltak som følge av gjeld, så vel som i tilfelle en overføring og/eller fusjon av Kundens virksomhet, aksjer eller lignende handlinger, eller i tilfelle Kunden går bort.

8.4. Denne Avtalen kan termineres av en av Partene hvis Motparten vesentlig misligholder sine forpliktelser i henhold til denne Avtalen og unnlater å rette opp dette misligholdet innen tretti (30) dager etter å ha mottatt skriftlig varsel om misligholdet.

8.5. Denne Avtalen og Kontraktstilbudet kan termineres av Nilfisk for enkelhets skyld med tre (3) måneders skriftlig varsel.

## 9. Gjeldende Lov og sted

9.1. Med mindre annet er avtalt mellom Partene, er gjeldende Lov og jurisdiksjon knyttet til eventuelle tvister mellom partene som følge av, under eller i tilknytning til denne Avtalen, ytterligere spesifisert i Vedlegget.

Vedlegg til Forretningsvilkår for servicekontrakt

Kontaktinformasjon for service eller brukerstøtte ved driftsstans

Online skjema: [Bestill servicetekniker](#)

E-post: [kundeservice.no@nilfisk.com](mailto:kundeservice.no@nilfisk.com)

Telefon: +47 22 75 17 80

## 2. Reparasjonsservice

Relevant responstid i henhold til Avtalens punkt 2.3 er:

Maks 48 timer, utenom helg og helligdager

## 3. Spesifikasjoner for tjenestedeckning

De lokalt spesifiserte satsene som fremgår av Avtalens punkt 3.10.3 er:

[Sett inn spesifikke priser for det spesifikke landet der tjenestene skal utføres]

## 6. Gebyrer og betalingsvilkår

Betalinger i henhold til Avtalen skal foretas [Netto tretti (30) – spesifiser dager] etter datoen for Nilfisks faktura, og all sen betaling kan være gjenstand for betaling av en rente på 1,5 % per påbegynte måned med forsinkelse.

I henhold til Avtalens paragraf 6.5 skal alle fakturaer oppgis i lokal valuta - [sett inn lokal valuta] og alle fakturaer skal betales i [sett inn lokal valuta].

## 9. Gjeldende Lov og sted

Med mindre annet er avtalt mellom partene, styres denne avtalen av lovene i [lokalt land] uten hensyn til lovkonflikt, regler, bestemmelser eller vedtekter i noen jurisdiksjon. Enhver tvist mellom partene som oppstår på grunnlag av, under eller i forbindelse med, denne avtalen, skal henvises til den eksklusive jurisdiksjonen til domstolen i første instans i [lokalt land, hovedstad].