

Disse vilkårene er strukturert som følger:

- **Del A (generelle bestemmelser)** gjelder for alle transaksjoner, unntatt der en bestemmelse i del B og C, der en av disse delene gjelder, inneholder avvikende bestemmelser (annet enn kun å legge til ytterligere detaljer). Bestemmelser i del B eller C skal i slike tilfeller ha forrang.

- **Del B og C** inneholder de gjeldende, særegne bestemmelser for **levering av produkter og programmerings tjenester med eller uten installasjon (del B) og individuelle tjenestordrer og servicekontrakter (del C)**

Disse vilkårene finnes på tysk, engelsk og andre språk. Bare de tyske og engelske tekstene er juridisk bindende. Disse versjonene har lik status. Oversettelser av disse vilkårene til andre språk er kun for informasjon og er ikke juridisk bindende.

A. Generelle bestemmelser

1. Vilkårenes omfang

1.1. Disse vilkårene gjelder for alle transaksjoner mellom [KARDEX NORGE AS] («**KARDEX**») og kunden, med mindre det foreligger uttrykkelig skriftlig avtale om annet.

1.2. Når kunden sender inn en kjøpsordre, anses disse vilkårene som godttatt og vil også gjelde for fremtidige transaksjoner med kunden.

1.3. Eventuelle avvikende, motstridende eller ytterligere vilkår for kunden gjelder bare dersom de er uttrykkelig og skriftlig akseptert av KARDEX.

1.4. Eventuelle endringer av og tillegg til kontrakten må skje skriftlig. Alle avtaler og juridisk bindende erklæringer fra partene må bekreftes skriftlig av KARDEX.

1.5. KARDEX forbeholder seg retten til å endre vilkårene når som helst. Versjonen som gjelder på tidspunktet for en ordre, anses som den gyldige versjonen for ordren. Ved langsiktige kontraktsforhold vil eventuelle forslag til endring av disse vilkårene sendes til kunden skriftlig senest en måned før den foreslåtte datoen for ikrafttredelse. Kunden anses å ha gitt sitt samtykke til endringene dersom kunden ikke har avvist endringene innen den planlagte datoen for ikrafttredelse. De endrede vilkårene vil deretter gjelde for alle videre transaksjoner mellom partene.

1.6. De generelle bestemmelsene i disse vilkårene (del A) gjelder for alle transaksjoner og juridiske mellomværender mellom partene, med mindre annet er angitt i de særlige bestemmelsene (del B og C) eller ved skriftlig avtale mellom partene.

1.7. Termen «**produkt(er)**» som brukes i del A har sin egen definisjon i delene B og C. Betydningen av termen i del A skal derfor sammenfalle med betydningen som er definert i del B eller C, avhengig av hvilken del som er gjeldende.

2. Tilbud fra KARDEX

2.1. Med mindre annet er uttrykkelig avtalt, er tilbud fra KARDEX ikke-bindende og gyldige i 60 dager. En uttalelse fra kunden anses som aksept bare dersom den er helt i samsvar med tilbudet fra KARDEX.

2.2. En avtale anses ikke som gyldig før KARDEX (i) bekrefter ordren skriftlig, eller (ii) begynner å oppfylle avtalen ved å levere produkter eller tjenester.

2.3. Dersom KARDEX unnlater å svare på et mottilbud fra kunden, skal dette ikke under noen omstendigheter tolkes som aksept.

2.4. Dokumentene som vedrører tilbud og ordrebekreftelser, for eksempel illustrasjoner, tegninger og detaljer om vekt og mål, er bare bindende dersom dette er uttrykkelig skriftlig avtalt. Med mindre annet er avtalt skriftlig, er brosjyrer og kataloger ikke bindende.

3. Dokumentasjon

Hver av partene beholder alle rettigheter til planer og tekniske dokumenter som formidles til den andre parten. Mottakerparten erkjenner disse rettighetene og skal ikke gjøre slike dokumenter tilgjengelig, verken helt eller delvis, for tredjeparter uten forutgående skriftlig fullmakt fra den andre parten, eller bruke dem til andre formål enn det som var avtalt på formidlingstidspunktet. Dette gjelder også etter opphør av forretningsforholdet samt i tilfeller der det ikke inngås avtale mellom partene.

4. Priser og betalingsvilkår

4.1. Alle priser er ekskl. MVA.

4.2. Med mindre annet er skriftlig avtalt eller spesifisert i de påfølgende spesifikke bestemmelsene, skal fakturaer fra KARDEX betales innen 30 dager netto fra fakturadato, uten fradrag. Forhånds- og forskuddsbetalinger betales innen 10 dager fra fakturadato, uten fradrag.

4.3. En kunde som unnlater å betale ved forfall, har misligholdt betalingen også når det ikke er utstedt noen påminnelse, og KARDEX forbeholder seg derfor retten til å belaste kunden en månedlig forsinkelsesrente på 1 %, unntatt der en annen strafferente er spesifisert i kontrakten eller tilbudet.

4.4. Ved mislighold har kunden har KARDEX rett til å trekke seg fra avtalen, kreve tilbake alle produkter som allerede er levert, og/eller møte opp på arbeidsstedet og gjøre produktene ubrukelige. KARDEX har videre rett til å kreve erstatning og/eller kreve forskuddsbetaling eller sikkerhetsstillelse for utestående leveranser eller tjenester, eller å utsette levering av tjenester under andre kontrakter eller servicekontrakter som KARDEX allerede har mottatt betaling for.

4.5. Dersom KARDEX blir oppmerksom på forhold som skaper tvil om kundens soliditet, forbeholder KARDEX seg retten til å kreve full betaling på forhånd, eller sikkerhetsstillelse.

5. Motregning og overdragelse

5.1. Kunden er ikke berettiget til å motregne eventuelle motkrav mot KARDEX.

5.2. Krav fra kunden mot KARDEX kan bare overdras med KARDEX' samtykke.

5.3. Overføringen av rettigheter og forpliktelser under eller i forbindelse med en kontrakt mellom partene, er kun tillatt med skriftlig samtykke fra den andre avtaleparten.

6. Ansvar

6.1. Det kontraktsmessige og ikke-kontraktsmessige ansvaret som KARDEX bærer både for sine egne handlinger og for handlingene til personer som handler på vegne av KARDEX, er, i den grad loven tillater det, begrenset til umiddelbare og direkte skader og skal ikke overstige totalt 20 % av godtgjørelsen avtalt i kontrakten pr. levering eller tjeneste. Ved langsiktige forpliktelser (f.eks. servicekontrakter underlagt del C) er ansvaret begrenset i den grad loven tillater det, per kontraktsår, til umiddelbare og direkte skader, og skal ikke overstige 50 % av årlig godtgjørelse for produktet eller tjenesten som er berørt av skaden. Dersom ansvarstaket i henhold til de ovennevnte beregningene er under 10 000 euro i individuelle tilfeller, gjelder et ansvarstak på 10 000 euro.

6.2. Dersom KARDEX eller personer som handler på vegne av KARDEX, på ulovlig måte skader kundens eiendeler, og det foreligger skyldansvar, skal KARDEX' ansvar ikke lenger reguleres av del A.6.1, men utelukkende reguleres av bestemmelsene i artikkel 41 et seqq. i den sveitsiske kontraktsloven (Code of Obligation). KARDEX' ansvar skal i så fall, i den grad loven tillater det, være begrenset til 500 000 euro pr. krav. KARDEX' ansvar for skade på selve produktet eller produkttilbehøret reguleres utelukkende av del A.6.1.

6.3. Ytterligere krav som ikke er uttrykkelig nevnt i denne bestemmelsen og disse vilkårene av juridiske grunner, særlig, men ikke begrenset til, krav om erstatning for indirekte og/eller følgeskader som ikke angår selve produktet, samt skader på grunn av tap av produksjon, kapasitet og data, inkludert konsekvenser av slike tap, tap av bruk, tap av ordrer, tap av fortløp, skade på omdømme og straffeerstatning, er utelukket.

6.4. KARDEX påtar seg heller ikke kontraktsmessig og ikke-kontraktsmessig ansvar for skader som skyldes (i) uriktige opplysninger fra kunden, personer som handler på vegne av kunden og/eller kundens rådgivere om driftsmessige og tekniske forhold eller om kjemiske og fysiske

forhold som påvirker bruken av produktene, eller (ii) andre handlinger, utelatelser fra kunden, personer som handler på vegne av kunden og/eller kundens rådgivere, eller tredjeparter eller andre forhold innenfor kundens ansvarsområde.

6.5. Ovennevnte begrensninger og ansvarsfraskrivelser gjelder ikke (i) ved skade på liv, kropp eller helse, (ii) i tilfelle av forsett eller grov uaktsomhet fra KARDEX eller personer som handler på vegne av KARDEX, og (iii) for krav under produktansvarsloven i den utstrekning denne loven er bindende for det juridiske forholdet mellom partene.

6.6. Dersom tredjeparter eller tredjeparts eiendom blir skadet som følge av kundens handlinger eller unnlatelser, eller tredjeparter lider annen skade og KARDEX er ansvarlig for dette, kan KARDEX fremme regreskrav mot kunden.

7. Immateriell eiendom

7.1. Kunden har ikke rett til å bruke KARDEX' immaterielle eiendom (særlig tekniske rettigheter, varemerker og andre typer merker, design, spesialkunnskap, opphavsrett til programvare og andre arbeider) for noen andre formål enn det som er uttrykkelig avtalt mellom partene.

7.2. Kunden kan ikke overføre eller på annen måte gi produkter til tredjeparter uten de relevante varemerkene, med mindre KARDEX uttrykkelig har gitt tillatelse til dette.

7.3. Der KARDEX leverer programvare til kunden, kjøper kunden bare en enkel, ikke-eksklusiv, ikke-overførbart bruksrett. Kunden får ingen rett til å endre programvaren.

8. Personvern

8.1. Vern av personopplysninger er høyt prioritert hos KARDEX. KARDEX og kunden forplikter seg til å overholde de til enhver tid gjeldende lovbestemmelsene om personvern. Spesielt garanterer kunden at KARDEX har rett til å bruke personopplysninger gitt til dem av kunden i henhold til denne delen (A.8.), og beskytter og holder KARDEX fullstendig skadesløse fra eventuelle krav fra berørte personer.

8.2. KARDEX vil innhente, behandle og bruke kundens personopplysninger for å oppfylle avtalen. Kundens opplysninger vil også bli brukt i forbindelse med fremtidig kundeservice, der kunden har rett til å motsette seg dette skriftlig til enhver tid. I tillegg kan maskin- og driftsdata fra kunden bli brukt i anonymisert form, og brukerinformasjon om kundens ansatte kan bli brukt i pseudonymisert form for diagnose- og analyseformål, og for den videre utviklingen av produkter og tjenester fra KARDEX (f.eks. forebyggende vedlikehold). Alle data som avledes fra slik analyse og diagnose, skal tilhøre KARDEX og kan fritt benyttes av KARDEX.

8.3. Kundens personopplysninger formidles kun til andre selskaper (for eksempel transportselskapet som foretar leveransen) i det omfang det er nødvendig for å oppfylle avtalen og levere informasjonsteknologi og andre administrative støtteaktiviteter. Ingen personopplysninger blir formidlet til tredjeparter for andre formål enn dette. KARDEX sørger for at andre selskaper som behandler personopplysninger på vegne av KARDEX, etterlever gjeldende personvernlovgivning, og garanterer et sammenlignbart nivå av databeskyttelse, særlig dersom personopplysninger overføres til utlandet.

8.4. Kunden kan kontakte KARDEX gratis med spørsmål angående innhenting, behandling eller bruk av kundens personopplysninger.

8.5. Ved bruk av nettbaserte produkter fra KARDEX, som kundeportaler eller fjernsupportportaler, vil personopplysninger bli registrert. Innsamling, behandling og bruk av slike data kan etter kundens ønske reguleres av en separat databehandlingsavtale.

9. Konfidensialitet

9.1. Hver av partene forplikter seg til å behandle alle forretningshemmeligheter og all konfidensiell informasjon som parten har fått innsyn i av den andre parten, som fortrolig og konfidensiell, særlig informasjon om kundeforhold og -detaljer, annen viktig informasjon som planer, tjenestebeskrivelser, produktspesifikasjoner, informasjon om produksjonsprosesser og annen konfidensiell informasjon som er gjort tilgjengelig for den, og/eller på annen måte utlevert av den andre parten skriftlig eller i annen form. Partene skal i særdeleshet verken direkte eller indirekte bruke slik informasjon i forretnings- og/eller konkurranseformål, og/eller gi den videre til tredjeparter for forretnings- og/eller for konkurranseformål, og/eller på annen måte direkte eller indirekte gjøre den tilgjengelig for tredjeparter, verken selv eller gjennom tredjeparter.

9.2. Konfidensialitetsavtalen gjelder ikke dersom informasjonen er offentlig tilgjengelig, allerede var kjent for den andre parten ved mottak, er gjort tilgjengelig av en tredjepart uten brudd på en parts taushetsplikt, eller dersom utlevering er obligatorisk i henhold til lovbestemmelser eller rettskjennelser, særlig dommer. Bevisbyrden tilligger parten som ønsker å påberope seg disse unntakene.

9.3. Partene skal ilegge alle personer som leverer tjenester, eller som ellers kommer i kontakt med konfidensiell informasjon i henhold til avsnitt A.9.1, taushetsplikt i samsvar med avsnitt A.9.1. og A.9.2.

10. Salvatorisk klausul

Dersom en bestemmelse i kontrakten, inkludert i disse vilkårene, anses å være helt eller delvis ugjennomførbare eller ugyldig i henhold til gjeldende lov, vil ikke dette påvirke gyldigheten av resten av bestemmelsene i kontrakten eller vilkårene. En slik bestemmelse anses som ikke-gjeldende kun i den utstrekning den er ugjennomførbare eller ugyldig, og resten av bestemmelsene forsetter å gjelde med uforminskret kraft. Slike ugjennomførbare eller ugyldige bestemmelser skal erstattes av gyldige og gjennomførbare bestemmelser som partene i god tro anser som så nær samsvarende som mulig med den ugyldige eller ugjennomførbare bestemmelsen, og som oppnår samme eller tilsvarende økonomisk effekt. The samme gjelder dersom man oppdager at noe mangler (*Lücke*).

11. Kontortid

Kontortiden er den vanlige arbeidstiden [mandag til fredag kl. 8.00-16.00], med unntak av offentlige fridager som gjelder for KARDEX' registrerte forretningsadresse.

12. Gjeldende lov og jurisdiksjon

12.1. Disse vilkårene og hele rettsforholdet mellom partene, er underlagt og skal tolkes i samsvar med sveitsisk lov, med utelukkelse av FN-konvensjonen om kontrakter for internasjonale løserekjøp (CISG).

12.2. Domstolene i kantonen Zürich i Sveits skal ha eksklusiv jurisdiksjon. KARDEX har imidlertid også rett til å fremme søksmål mot kunden for enhver annen kompetent domstol. [For avtaler inngått med europeiske KARDEX-selskaper]

12.2. Alle tvister, uenigheter eller krav som oppstår som følge av kontrakten mellom partene og/eller disse vilkårene, herunder kontraktens eller vilkårenes avslutning, gyldighet, bindende virkning, brudd, heving eller avskaffelse, skal løses ved voldgift i samsvar med de sveitsiske reglene om internasjonal voldgift fra det sveitsiske handelskammerets voldgiftsinstitutt (SCAI). De gjeldende reglene for internasjonal voldgift skal gjelde med hensyn til behandlingstid. Voldgiftsprosessen finner sted i Zürich i Sveits. Voldgiftsprosessen skal foregå på engelsk eller tysk [For avtaler inngått med europeiske KARDEX-selskaper]

B. Særlige leveringsbestemmelser

1. Levering

1.1. Leveransekontrakter omhandler levering av systemer, maskiner og/eller programvareprodukter og individuelt tilpasset programvare i samsvar med spesifikasjonene i bestillingsbekreftelsen overlevert fra KARDEX til kunden (hver enkelt eller kollektivt «**produktet/produktene**»).

1.2. Bare egenskapene som er oppført i ordrebekreftelsen, garanteres. Offentlige uttalelser, kampanjer og reklame utgår ikke garanterte karakteristikk for produktene. Det er kundens ansvar å vurdere om de bestilte produktene er egnet for det tiltenkte formålet.

1.3. Eventuelle kvalitetsgarantier som skal komme i tillegg til funksjoner garantert i ordrebekreftelsen, må bekreftes skriftlig av KARDEX.

1.4. KARDEX forbeholder seg retten til å endre designet og/eller formen på produktene dersom produktet kun avviker ubetydelig fra den avtalte kvaliteten etter endringene, og endringene er rimelige for kunden, eller dersom kunden godtar endringen av avtalt kvalitet.

2. Leveringstid

2.1. Leveringstiden er ikke-bindende med mindre den er uttrykkelig skriftlig bekreftet som bindende av KARDEX.

2.2. Leveringsperioden starter når bestillingsbekreftelsen leveres, eller når bestillingen mottas dersom bestillingsbekreftelse ikke foreligger, men ikke før KARDEX har mottatt forskuddsbetaling eller sikkerhetsstillelse fra kunden.

2.3. Dersom påfølgende endringsforespørsler fra kunden godkjennes for implementering, utvides leveringstid og -frister med minst den tiden som kreves for å gjennomføre de aktuelle endringene.

2.4. Leveringsperioder og -datoer er oppfylt dersom produktet har forlatt fabrikk, eller leverandøren har gitt melding om at forsendelsen er klar for utsendelse ved fristens utløp. Ved installasjon av produkter er levering gjennomført ved rettidig overlevering eller aksept av det installerte produktet. Forsinkelser utenfor KARDEX' kontroll (f.eks. dersom kunden ikke kan skaffe dokumenter, tillatelser eller klareringer som kunden er ansvarlig for å skaffe, eller ikke kan bidra med hjelpetjenester som en passende løfteplattform eller tilrettelegging av bygningen) vil som et minimum resultere i en tilsvarende utvidelse av leveringstiden. KARDEX har rett til å belaste kunden for påløpte kostnader som skyldes slike forsinkelser.

2.5. Force majeure, streik, lockout og andre hindringer utenfor KARDEX' kontroll skal ikke forlenge avtalte leveringstider og -frister med mer enn hindringens varighet, i den grad slike hindringer beviselig har en betydelig innvirkning på fullføringen eller leveringen av produktene eller tilknyttede tjenester. Det samme gjelder når hindringene for oppfyllelse skyldes KARDEX oppstrømsleverandører. Videre skal KARDEX ikke være ansvarlig for de ovennevnte forholdene dersom de oppstår under en allerede eksisterende forsinkelse. KARDEX skal varsle kunden uten forsinkelse ved begynnelsen og slutten av slike hindringer.

2.6. Dersom forsendelsen av produktene forsinkes på kundens forespørsel, vil KARDEX utstede faktura for resulterende lagringskostnader én måned etter at KARDEX melder fra om at produktene er klargjort for forsendelse. Ved lagring på fabrikk kan KARDEX kreve et lagringsgebyr i henhold til vanlige lokale priser. Etter å ha satt en rimelig tidsfrist og ved utløpet av denne tidsfristen har KARDEX imidlertid rett til å bruke produktet på en annen måte og å levere et lignende produkt til kunden med et nytt leveringstidspunkt.

2.7. Delleveranser er tillatt.

3. Forsinket levering

3.1. Kundens rett til erstatning for skader som følge av forsinkelser avhenger av forhåndsvarsling om forsinkelsen skriftlig fra kunden til KARDEX og fremleggelse av bevis for skader som kunden er påført som følge av forsinkelsen. Skader som følge av forsinkelse vil i slike tilfeller være begrenset til maks. 0,1 % av vederlaget per løpte uke med forsinkelse og maks. 5 % av det totale vederlaget. Eventuelle erstatningskrav fra kunden ut over disse beløpene er utelukket. Dette gjelder ikke ved forsettlig forsømmelse eller grov uaktsomhet fra KARDEX' side.

3.2. Kunden kan bare frafalle leveransen og heve avtalen dersom kunden etter at avtalt leveringsdato har passert eller avtalt leveringsperiode er utløpt (i) sender skriftlig varsel om å utvide frister med rimelig lengde, hvor hver frist skal være på minst ti uker, (ii) disse to utvidede fristene utløper uten at avtalen innfris og (iii) kunden umiddelbart etter utløpet av den andre utvidede fristen erklærer skriftlig at kunden avstår fra leveransen eller hever avtalen.

3.3. I den grad loven tillater det, er alle ytterligere krav og rettigheter for kunden som oppstår som følge av eller i forbindelse med forsinkelse, særlig for ytterligere skader, utelukket.

4. Leveringssted, overføring av risiko og inspeksjonsplikt

4.1. Med mindre annet er uttrykkelig avtalt, vil produktet bli levert «FCA KARDEX' fabrikk» (fritt levert fraktfører på KARDEX' fabrikk) (Incoterms 2010).

4.2. Dersom installasjon av produktet har blitt spesifisert, vil produktet bli levert «DDP kundens fabrikk» (levert og forfallet til kundens fabrikk) (Incoterms 2010), med mindre annet er uttrykkelig angitt. Dersom dette er tilfelle, skjer overføringen av risiko til kunden senest ved produktets ankomst på kundens anlegg.

4.3. Dersom forsendelsen blir forsinket i situasjoner som beskrevet i del B.4.1. på grunn av omstendigheter utenfor KARDEX' kontroll, overføres bruken av og risikoen for produktene til kunden på tidspunktet de er klare for levering.

4.4. I situasjoner som beskrevet i del B.4.2., er kunden pålagt å inspisere produktet for eksternt synlige skader umiddelbart etter levering og, dersom det er mistanke om transportskader, å fremlegge en betimelig skriftlig og fotografisk dokumentert rapport om skaden slik at eventuelle frister for å fremsette forsikringskrav kan bli oppfylt.

5. Inspeksjon og aksept

5.1. Kunden plikter å inspisere produktets kvalitet og kvantitet umiddelbart etter mottak. Eventuelle feil og feilleveranser skal rapporteres umiddelbart skriftlig og i detalj, og i alle tilfeller innen ti dager fra mottak av produktet (eller fra feiloppdagelse ved latente defekter). Alle feil skal også dokumenteres fotografisk, og relevante bilder skal vedlegges feilrapporten. Dersom rapporten sendes inn for sent, anses forsendelsen som akseptert og ingen garanti vil gjelde.

5.2. Dersom det er avtalt at KARDEX skal installere produktet, plikter kunden å utføre en inspeksjons- og akseptprosedyre for produktet så snart KARDEX varsler kunden om at produktet er klart for inspeksjon. Feil skal dokumenteres i en skriftlig oversikt (kundens akseptbevis). Umiddelbart etter inspeksjonen skal kunden sende en kopi av akseptbeviset til KARDEX samt en detaljert skriftlig rapport med alle feil. Dersom kunden ikke varsler om feil og mangler ved slik feilrapport/klagemelding, ugyldiggjøres alle garantikrav.

5.3. Dersom aksept forsinkes av grunner utenfor KARDEX' kontroll, anses produktet for å være akseptert 14 dager etter mottak eller, dersom installasjonen er inkludert i avtalen, 14 dager etter varsel om at produktet er klart for inspeksjon. Produktet anses videre som akseptert dersom det er i produktiv bruk av kunden.

5.4. Dersom kundens inspeksjon bare finner mindre feil, kan kunden ikke nekte å akseptere produktet. I så fall skal produktet anses som akseptert.

5.5. Så snart kunden har akseptert produktet, er KARDEX ikke lenger ansvarlig for eventuelle feil som kunne ha blitt oppdaget ved normal inspeksjon og som ikke er oppført i kundens akseptbevis.

6. Garanti

6.1. KARDEX garanterer å levere produktene uten defekter. Produktene skal anses som defekte dersom (i) det påvises feil som gjør produktet verdiløst eller reduserer verdien betydelig på det tidspunktet risikoen overføres til kunden, eller (ii) garanterte egenskaper ikke oppfylles.

6.2. Dersom KARDEX bryter garantien, skal KARDEX ha rett og plikt til å utbedre feilen (*Nachbesserung*) innen en rimelig frist. Dersom KARDEX' første forsøk på å utbedre feilen mislykkes, eller KARDEX ikke starter utbedringsarbeidet, må kunden gi KARDEX en ny rimelig frist for å rette opp feilen. Dersom det andre forsøket på å utbedre feilen er mislykket, eller den andre rimelige fristen utløper uten at KARDEX har startet utbedringsarbeidet, skal KARDEX etter eget skjønn tilby kunden enten utskifting eller reparasjon uten omkostning.

6.3. KARDEX forplikter seg til å bære alle nødvendige omkostninger for å utbedre, reparere eller erstatte et defekt produkt, særlig kostnader for transport, arbeidskraft og materialer, med mindre slike omkostninger øker på grunn av at produktet er flyttet til et annet sted enn det avtalte leveringsstedet.

6.4. Dersom utbedringen, utskiftingen eller reparasjonen ikke avhjelper feilen, kan kunden kreve en prisreduksjon (*Minderung*). Kunden kan kun heve kontrakten dersom produktet har fysiske defekter som gjør det uegnet til det tiltenkte formålet (*Wandelung*).

6.5. Dersom KARDEX har garantert et bestemt produktivitetnivå (gjennomløp) eller en bestemt tilgjengelighet for en enhet, og mangelen, ved tidspunktet for kundens aksept, ikke reduserer den garanterte produktiviteten eller tilgjengeligheten med mer enn 15 %, har kunden – i den grad loven tillater det – ikke rett til å heve kontrakten eller krav på omlevering eller kompensasjon. KARDEX kan etter eget skjønn avhjelpe situasjonen ved å tilby kunden enten utbedring eller prisreduksjon.

6.6. Dersom (a) KARDEX har garantert et spesifisert nivå av produktivitet (gjennomløp) eller tilgjengelighet for en enhet, og (b) kunden senere endrer spesifikasjonen eller utsteder ytterligere ordre, og (c) dette reduserer produktiviteten eller tilgjengeligheten, skal den garanterte verdien anses for å bli blitt justert tilsvarende.

6.7. Kundens garantirettigheter når det gjelder produktlevering som ikke er i samsvar med kontrakten, foreldes ved utløpet av tolv måneder etter levering til kunden.

6.8. Garantien utløper for tiden dersom kundepersonell eller tredjeparter uten relevant opplæring og sertifisering forsøker å foreta reparasjoner eller modifikasjoner, produktet brukes eller vedlikeholdes på en upassende måte eller i strid med produsentens instruksjoner, eller produktet flyttes til et annet sted uten at KARDEX er involvert.

7. Priser og betalingsvilkår

7.1. Dersom de juridiske eller forskriftsmessige kravene til produktet endrer seg etter at avtalen er inngått, og dette gjør det betydelig vanskeligere for KARDEX å levere produkter i henhold til kontrakten, kan KARDEX kreve en rimelig økning av vederlaget. Avtalt leveringstid vil, der det er aktuelt, utvides med forsinkelsen som endringen medfører.

7.2. Vilkårene avviker fra punkt A.4.2. og kjøpesummen forfaller til betaling som følger i disse tilfellene: Dersom KARDEX skal installere produktet, betales 50 % ved utstedelse av ordren, 40 % ved levering (eller senest 30 dager etter melding om levering) og 10 % innen 30 dager etter aksept. Dersom KARDEX ikke skal installere produktet, forfaller hele kjøpesummen 30 dager etter levering og fakturering, uten fradrag. Forskuddsbetaling forfaller innen 10 dager fra fakturadatoen, uten fradrag.

7.3. Dersom kjøpesummen er spesifisert i en annen valuta enn i euro, har KARDEX rett til å belaste kunden for eventuelle valutaeffekter som oppstår mellom ordrebekreftelsen og den endelige fakturaen.

8. Bevaring av eierskap

8.1. KARDEX beholder eierskapet til det solgte produktet frem til salgsprisen er betalt i sin helhet.

8.2. Dersom det er henholdsvis nødvendig eller mulig, har KARDEX rett til å få eierskapet registrert ved et kompetent registreringskontor, også uten at kunden er involvert.

8.3. Kunden plikter å gjøre alt som er nødvendig for å beskytte KARDEX' eiendom. Ved pantsetting eller andre tiltak som kan påvirke eiendomsretten til KARDEX, må kunden umiddelbart underrette KARDEX. Frem til salgsprisen er betalt i sin helhet, kan kunden ikke pantsette, leie ut, selge eller på annen måte gjøre produktet tilgjengelig for tredjeparter.

9. Reservedeler, slitedeler, vedlikehold

9.1. KARDEX gir kunden en garanti om tilgjengeligheten av ikke-elektroniske reserve- og slitedeler («deler») i en periode på ti år og elektroniske deler i en periode på seks år fra leveringsdato.

9.2. Med hensyn til programvare er KARDEX' vedlikeholdsplikt regulert av eventuelle vedlikeholdskontrakter inngått mellom KARDEX og kunden.

10. Teknisk støtte fra kunden

10.1. Dersom installasjon av produktet er spesifisert, plikter kunden å gi teknisk støtte for egen regning. Dette omfatter spesielt:

- All nødvendig støping eller tilstopping av stålrammeverket og legging av undergulvet (avrettingsgulv) etter installasjon. Kunden skal sørge for at installasjonsflaten for produktet på det nye stedet er godt rengjort.
- Tilveiebringelse, og som nødvendig etter avtale med KARDEX for hvert tilfelle, drift og vedlikehold av nødvendig utstyr og tunge verktøy (f.eks. sakselift) som avtalt med KARDEX, samt nødvendig hjelpeutstyr og -materialer (f.eks. underlag, kiler, smøremidler, drivstoff osv.).
- Tilveiebringelse av varme, belysning, strømforsyning og vann med nødvendige tilkoblinger.
- Tilveiebringelse av egnede, innbruddssikre personalrom og arbeidsrom med oppvarming, belysning, vaskeinnretninger og sanitæranlegg, samt førstehjelp for installasjonspersonalet.
- Transport av installasjonsdeler til installasjonsstedet, beskyttelse av installasjonsstedet og installasjonsmaterialer mot skadelige effekter av alle slag samt rengjøring av installasjonsstedet.
- Tilveiebringelse av materialer og utførelse av andre handlinger som er nødvendige for innledende justering av produktet, og utførelse av testing som angitt i kontrakten.
- Sikring av gulvets lastekapasitet på installasjonsstedet og tilveiebringelse av en installasjonsflate som er robust, horisontal og plan på alle sider.
- Tilveiebringelse av nødvendig strømtilførsel, Internett- og datatilkobling i samsvar med KARDEX' spesifikasjoner på maskinstedet i henhold til relevante bestemmelser.
- Tilveiebringelse av de strukturelle forutsetningene for korrekt, problemfri installasjon (for eksempel flytting av ventilasjonskanaler, lysarmaturer, vannrør osv. hvis disse hindrer installasjon av produktet).

10.2. Den tekniske støtten fra kunden må være av en slik karakter at arbeidet kan begynne umiddelbart etter at KARDEX' tekniker kommer til stedet, og slik at det kan fortsette uten forsinkelse frem til kundens aksept. Teknikeren skal kunne jobbe med full kapasitet mellom kl. 7.00 og kl. 18.00. Dersom det kreves særlige planer eller instruksjoner fra KARDEX for installasjonen, vil KARDEX overlevere disse til kunden i god tid før installasjonen starter.

10.3. Kunden skal om nødvendig yte bistand til KARDEX-teknikeren på stedet med eget personell etter beste evne. Dette gjelder spesielt ved arbeid som én person ikke med rimelighet kan forventes å utføre alene, eller som ikke kan utføres på en sikker måte av én enkelt person. KARDEX kan ikke belastes økonomisk for slik bistand. Kunden skal bekrefte arbeidet som er utført av KARDEX' tekniker ved å signere teknikerens arbeidsrapport.

10.4. Hvis kunden ikke oppfyller sine forpliktelser, har KARDEX – etter å ha utstedt et varsel om manglende overholdelse – rett, men ikke plikt til å utføre handlingene som påhviler kunden, i kundens sted og på kundens regning, eller få dem utført av tredjeparter. I tillegg kan det ikke regnes noen forsinkelse fra KARDEX' side dersom og så lenge kunden har unnlatt å oppfylle sine forpliktelser.

C. Livssyklustjenester

Vilkårene for livssyklustjenester er organisert i tre hoveddeler. Del C1 inneholder generelle definisjoner, del C2 beskriver vilkårene for individuelle tjenester og del C3 beskriver rammene for servicekontrakter.

C1: Generelle definisjoner**1. Individuelle serviceordrer**

1.1. Individuelle serviceordrer omhandler levering av individuelle tjenester, for eksempel reparasjoner, installasjoner og igangkjøring uten levering av et system, flytting av et system, vedlikehold, modifikasjoner, ettermontering og oppgradering av produkter som er levert i henhold til del B (heretter individuelt eller kollektivt kalt «**individuelle tjenester**» eller «**individuelle ordrer**»).

1.2. Omfanget av tjenestene defineres i de etterfølgende bestemmelsene samt i ordrebekreftelsen, som spesifiserer (a) tjenestene som skal leveres, (b) systemet, maskinen og/eller programvaren (heretter referert til individuelt eller kollektivt som «**produktet/produktene**») som tjenestene gjelder, (c) leveringssted og leveringstider, og (d) godtgjørelsen for den aktuelle tjenesten.

2. Servicekontrakt

2.1. Servicekontrakter omhandler vedlikehold, reparasjoner eller andre tjenester («**vedlikehold**» eller «**service**») på produkter over en periode på flere år.

2.2. Omfanget av tjenestene defineres av servicekontrakten, og spesifiserer (a) den valgte servicepakken (BASE, FLEX eller FULL Care), (b) hvilke produkter vedlikeholdet gjelder, og (c) godtgjørelsen som skal betales som årlig avgift.

3. Responstider

«**Responstid – kundeservice**» er definert som tiden fra kundens feilrapport mottas av KARDEX (Central Call Desk («**CCD**»)), til fjernsupport via datamaskinen eller telefon begynner.

«**Responstid – på stedet**» er definert som tiden fra kundens feilrapport mottas av CCD, til serviceteknikeren ankommer stedet. Responstid gjelder bare for vanlig kontortid, men kan fortsette neste virkedag, om nødvendig. Tider utenfor vanlig kontortid vil ikke bli tatt i betraktning ved beregning av responstiden, med mindre partene har avtale om utvidet støtte fra kundeservice og på stedet i den aktuelle servicekontrakten. KARDEX garanterer overfor kunden at de vil møte responstider som beskrevet i servicekontrakten.

4. Feilrapporter

4.1. Alle feil må rapporteres til KARDEX via telefon eller online, eller ved bruk av knappen for fjernsupport, slik at registrering og klassifisering av feilen kan foretas innen responstid for kundeservice, og slik at nødvendige tiltak iverksettes uten forsinkelse.

4.2. Feilen utbedres ved hjelp av telefonstøtte, fjernsupport (hvis avtalt) eller på stedet av en tekniker. KARDEX avgjør hvilken metode som er mest hensiktsmessig etter eget skjønn.

4.3. Dersom en kunde sender feilrapporter utenfor åpningstiden som er avtalt i kontrakten for, er KARDEX ikke forpliktet til å starte en serviceintervensjon, enten det dreier seg om telefonstøtte, fjernsupport eller serviceutrykning til stedet. Dersom en utrykning til arbeidsstedet likevel gjøres, vil kunden belastes med det dobbelte av KARDEX' gjeldende kundeservicesatser/timpriser.

4.4. KARDEX plikter bare å undersøke feilen dersom den har blitt riktig rapportert av kunden, og feilen på kundens sted er reproduserbar eller kan demonstreres ved maskingenererte produksjonsutbytter.

4.5. Egne vilkår gjelder for programvarefeil. En hendelse defineres kun som en programvarefeil dersom bruken av kjernefunksjoner i programvaren er umulig eller alvorlig svekket, og/eller

- programvaren gir feil resultater, og dette ikke kan tilskrives driftsfeil fra kundens side
- det er et ukontrollert avbrudd i driften av programvaren som ikke er forårsaket av et programgrensesnitt
- bruk av programvaren er alvorlig svekket eller forhindret på en måte som hindrer korrekt funksjonalitet

4.6. En hendelse defineres ikke som en programvarefeil dersom årsaken ikke kan tilskrives programvare levert av KARDEX, men heller programvare fra andre produsenter, kundens maskinvare eller operativsystem, databasen eller en parametriseringsfeil fra kundens side.

5. Tidsplanlegging / avtalte datoer

5.1. Dersom kunden avbryter eller utsetter en serviceintervensjon som ble avtalt mindre enn 48 timer før starten av intervensjonen, skal kunden bære alle tilknyttede kostnader etter gjeldende KARDEX-timpriser.

5.2. KARDEX har rett til å fakturere kostnadene for resultatløse turer til kundens arbeidssted eller venting på stedet som overstiger 30 minutter, separat, etter KARDEX' gjeldende timpriser på det planlagte tidspunktet.

6. Ansvar

6.1. I den grad loven tillater det, skal KARDEX ikke være ansvarlig for skader som skyldes feil bruk av produktene, feil ved telefoner eller elektronisk overføring, feil utførelse av støtteinstruksjoner, reparasjoner forsøkt utført av kunden selv eller tredjeparter, serviceedlere som ikke er tilgjengelige på stedet, opplært eller uautoriserte personale hos kunden eller tredjeparter eller forsøkt kontakt med vakthavende servicetekniker på grunn av at han/hun er opptatt med en annen serviceintervensjon. KARDEX skal heller ikke være ansvarlig for konsekvensene av eventuelt tap av data.

6.2. I den grad loven tillater det, fraskriver KARDEX seg ethvert ansvar for varer oppbevart i maskinene.

C2: Individuelle tjenester**1. Følgende tjenester er klassifisert som individuelle tjenester**

1.1. Installering og ibruktakelse av nye produkter eller ombygging av eksisterende produkter utført av faglærte teknikere. Dette kan omfatte opplæring av kunde-personell i drift og vedlikehold.

1.2. Reparasjoner og ny igangsetting på stedet etter produksjonsstopp eller produktivitetstap. Tjenester på stedet omfatter faglærte teknikere, materialer som reservedeler, slitedeler og forbruksartikler, reiseutgifter og daglig kostgodtgjørelse samt spesialutgifter for utrykning utenfor vanlig kontortid.

1.3. Fjernsupport og telefonsupport er utformet for å hjelpe kunden med å få systemet i normal drift så raskt som mulig, slik at driftstiden øker. Kontinuerlig overvåking gjennom fjernsupport kan også forhindre nedetid.

1.4. KARDEX tilbyr sine kunder en omplasseringstjeneste for produktene de produserer, enten innenfor samme sted eller til et annet sted – og innenlands så vel som utenlands («**omplassingstjeneste**»). Omplasseringstjenesten omfatter demontering av produktet på det gamle stedet, transport av komponentene fra det gamle stedet til det nye (dersom dette er avtalt), midlertidig lagring av komponentene (dersom dette er avtalt), installasjon på det nye stedet og igangsetting av produktet. Omplasseringstjenesten omfatter ikke utbedring av defekter og utskifting av slitedeler. Begge disse aktivitetene krever en egen avtale/ordre mot egen godtgjørelse, og skal utføres og behandles som en egen tjeneste utenfor omplasseringstjenesten. Dersom det nye stedet er i et annet land enn det gamle, må kunden utføre alle handlinger som kreves i forbindelse med transport til det andre landet, samt driften i den nye landet. Kunden bærer alle kostnader som oppstår i forbindelse med dette (nødvendig endring av produktet, toll, fortollingsgebyrer osv.). Nødvendige endringer av produktet krever en egen avtale/ordre for individuelle tjenester (mot egen godtgjørelse). Kunden må fjerne alt innhold (lagret gods) fra produktet før det kan omplasseres.

1.5. Opplæringstjenester er utformet for å gi kundens ansatte den kunnskapen de trenger for å betjene systemet på riktig måte, for å fremme sikrere arbeidsmetoder og for å bedre systemets generelle tilgjengelighet og ytelse.

1.6. Vedlikeholds- og sikkerhetstester er utformet for å vedlikeholde systempåliteligheten, forhindre uventede produksjonsstopp, sikre at sikkerhetsutstyret testes på en regelmessig og profesjonell basis og for å forhindre at verdien av systemet reduseres for tidlig.

1.7. Modifikasjonstjenester gir kunden muligheten til å tilpasse de mekaniske delene eller programvaren i systemet til endringer i kundens forretningsdrift for å sikre at det oppfyller endrede driftskrav.

1.8. Oppgraderings- og moderniseringstjenester gir kunden muligheten til å oppdatere systemet med den nyeste teknologien innen både mekanikk og programvare.

1.9. Leveringstjenesten for reservedeler gjør det mulig for kunden å kjøpe enkeltdele som skal monteres i kundens systemer, eller reservedelspakker med nøye utvalgte deler som lagres hos kunden for å sikre tilgjengelighet i påvente av service eller reparasjon på stedet.

2. Bruk av tredjepartsleverandører

For å oppfylle sine forpliktelser i henhold til avtalen om individuelle tjenester kan KARDEX gjøre bruk av tjenester fra tredjeparter. Det er ikke et krav at KARDEX utfører den individuelle tjenesten selv. Dersom KARDEX gjør bruk av en tredjepart, vil KARDEX gjennom egnede kontraktsbestemmelser sikre at KARDEX' forpliktelser i henhold til denne kontrakten oppfylles av tredjeparten.

3. Uautoriserte inngrep i Kardex-systemer

Kunden er forpliktet til å informere KARDEX om alt eksternt eller internt arbeid eller utskifting av deler på produktet som er utført av kunden selv eller en tredjepart, før KARDEX starter arbeidet. KARDEX skal i slike tilfeller kunne kreve en grundig, belastbar inspeksjon av eventuelle endringer eller utskiftinger på produktet, og har også rett til å avslå å utføre den individuelle tjenesten.

4. Teknisk støtte fra kunden

Kunden er forpliktet til å yte teknisk støtte til KARDEX for utførelse av individuelle tjenester på egen regning. Del B.10. gjelder som følger ved installasjons- eller omplasseringsordre.

5. Aksept

5.1. Så snart KARDEX varsler kunden om at den individuelle tjenesten er fullført, må kunden utføre en godkjenningsinspeksjon av de utførte tjenestene og/eller leverte produktene. Resultatene av en slik inspeksjon, inkludert en detaljert rapport om eventuelle feil, skal registreres skriftlig i et kundeakseptbevis. En signert kopi av dette må umiddelbart overleveres/sendes til KARDEX. Dersom kunden ikke oppfyller denne klagemeldingsplikten, ugyldiggjøres alle garantikrav.

5.2. Dersom aksepten forsinkes av årsaker utenfor KARDEX' kontroll, anses produktene som akseptert 14 dager etter varsel om ferdigstilling fra KARDEX. KARDEX har rett til å fakturere kostnader som påløper som følge av slike forsinkelser.

5.3. Dersom inspeksjonen kun identifiserer mindre mangler, kan kunden ikke nekte aksept. I så fall skal den individuelle tjenesten anses som akseptert.

5.4. Så snart kunden har akseptert produktet, er KARDEX ikke lenger ansvarlig for eventuelle feil som kunne ha blitt oppdaget ved normal inspeksjon og som ikke er oppført i kundens akseptbevis.

6. Garanti

6.1. KARDEX garanterer feilfri levering av tjenestene i samsvar med relevante lovbestemmelser, gjeldende normer og forskrifter samt anerkjente regler på teknologiområdet.

6.2. Dersom KARDEX bryter garantien, skal KARDEX ha rett og plikt til å utbedre feilen (*Nachbesserung*) innen en rimelig frist. Dersom KARDEX' første forsøk på å utbedre feilen mislykkes, eller KARDEX ikke starter utbedringsarbeidet, må kunden gi KARDEX en ny rimelig frist for å utbedre feilen. Dersom det andre forsøket på å utbedre feilen er mislykket, eller den nye rimelige fristen utløper uten at KARDEX har startet utbedringsarbeidet, har kunden krav på prisreduksjon (*Minderung*). Kunden har også rett til å kreve prisreduksjon dersom KARDEX faktisk nekter å utbedre feilen fra starten av. Kunden har imidlertid kun rett til å heve kontrakten dersom KARDEX' tjenester gjentatte ganger viser alvorlige feil, og dersom KARDEX gjentatte ganger unnlater å rette opp brudd på garantien i samsvar med denne bestemmelsen.

6.3. Kundens garantirett utløper seks måneder etter aksept.

6.4. Garantien ugyldiggjøres ved (a) upassende bruk eller bruk ut over det tiltenkte formålet, (b) feilaktig installasjon eller igangsetting utført av kunden eller en tredjepart, (c) endring, vedlikehold, reparasjon eller flytting av produktet utført av kunden eller en tredjepart, (d) overdreven slitasje som følge av forhold innenfor kundens kontroll, (e) feilaktig drift eller uaktsom behandling av produktene, (f) bruk av uegnede vedlikeholdsvæsker eller utskiftingsdeler, (g) defekt konstruksjon eller uegnet fundament på kundestedet, (h) kjemiske eller elektroniske effekter, der dette ikke skyldes feil fra KARDEX' side, samt (i) uriktige opplysninger fra kunden eller dets rådgivere om de driftsmessige og tekniske forutsetningene for bruk av produktene, og (j) force majeure som for eksempel naturkatastrofer, krigshandlinger eller terrorhandlinger.

7. Priser

7.1. Individuelle tjenester avregnes etter medgått tid og materiell i henhold til KARDEX' gjeldende prislister, med mindre en engangspris er uttrykkelig avtalt.

7.2. KARDEX har rett til å belaste kunden med eventuelle kostnader for unødig reise til kundens anlegg, eller dersom den individuelle tjenesten ikke kunne utføres av grunner kunden er ansvarlig for.

7.3. KARDEX kan belaste kunden for ventetid som følge av manglende støtte fra kundens side.

C3: Særlige bestemmelser for servicekontrakter**1. Servicepakker**

1.1. Tjenester som leveres av KARDEX i forbindelse med servicekontrakter, defineres av produkt- og tjenestebeskrivelsene i servicekontrakten, de tekniske kravene, de angitte vedlikeholdsintervallene, samt de definerte programvareoppgraderingene, service release-utgavene og programvareoppdateringene. Slike tjenester kan omfatte alle produkter som leveres under del B. 1.2. Som en generell regel, vil KARDEX utføre vedlikehold innen vanlig kontortid. For å ha tilgang til tjenester utenfor normal arbeidstid må kunden velge en av servicepakken «FLEX Care» eller «FULL Care», som må bestilles separat.

1.3. Uten at det berører garantien i leveringskontrakten, garanterer ikke KARDEX at produktet vil forbli uten feil, og/eller at det vil fungere uten avbrudd i løpet av perioden som dekkes av servicekontrakten. Garantien for tjenester som leveres av KARDEX, er basert på punkt C3.4.

1.4. Et produkt kan ikke inkluderes i en servicekontrakt uten at produktet og dets komponenter er i teknisk perfekt stand, og kunden har innhentet retten til å bruke den gjeldende versjonen av programvaren. Produkter hvor garantien som startet ved levering, allerede er utløpt, vil kun bli inkludert i servicekontrakten etter at de har blitt inspisert av KARDEX. Kostnadene som påløper som følge av inspeksjonen og eventuelle utgifter som påløper for å sette produktet i forsvarlig stand, skal bæres av kunden, i henhold til gjeldende priser og prislister.

1.5. KARDEX' portal for fjernsupport («**KARDEX fjernsupport**») gjør det mulig å overvåke tilstanden til produktet ved å vurdere tekniske data fra kontrollenheten. Alle personlige og kunderelaterte data som utveksles i sammenheng med tjenestene, vil utelukkende bli brukt til de formål som er definert i disse vilkårene. Tilkobling til KARDEX fjernsupport garanterer ikke at feil kan diagnostiseres eller elimineres gjennom portalen. Dersom feilen ikke kan løses via fjernsupport, vil KARDEX sende en servicetekniker til det aktuelle produktet for å eliminere feil, og vil deretter fakturere kunden for disse tjenestene separat i henhold til gjeldende priser og prislister.

2. Kundens forpliktelser

2.1. Kunden må behandle og bruke produktet i henhold til KARDEX' driftsanbefalinger. Kunden skal legge til rette for at KARDEX skal kunne eliminere feil som oppstår på grunn av feil bruk, på kundens regning.

2.2. Feilmeldinger skal kun rapporteres av kundens autoriserte person som er ansvarlig for å betjene maskinen i samsvar med KARDEX brukerhåndbok, til KARDEX servicetekniker. Feilrapporten skal sendes fra stedet der det aktuelle produktet befinner seg, via en egnet kommunikasjonsmetode, og må inneholde produktnavn, modell, serie- eller lisensnummer og en klartest mulig beskrivelse av feilen. Utlevering av KARDEX' kontaktinformasjon eller lokale adgangskoder til tredjeparter er uttrykkelig forbudt. Kunden er forpliktet til å sørge for at teknisk utstyr er tilgjengelig på en slik måte at det er mulig for KARDEX å gi støtte via telefon eller KARDEX-portalen. Tilknytningskostnader skal bæres av kunden.

2.3. I forbindelse med KARDEX fjernsupportkontrakter forplikter kunden seg til å stille en funksjonell dataoverføringsinnretning til rådighet (ekstern tilkobling for fjernsupport) som er tilstrekkelig beskyttet mot uautorisert tilgang fra tredjeparter, for å gi KARDEX hensiktsmessig tilgang til kundens system for supportoppgaver. En forutsetning for dette er at kunden gir KARDEX nødvendige tillatelser. Fjernsupport utføres via hensiktsmessig programvare for fjernsupport, som for eksempel KARDEX Remote Support-programmet, eller unntaksvis TeamViewer. Påløpte dataoverføringskostnader og andre kostnader knyttet til fjernsupport, bæres av kunden. Supportkontrakten kan inneholde mer informasjon om dette. Dersom kunden ikke har et dataoverføringssystem som definert ovenfor, tilgjengelig, skal kunden refundere KARDEX for eventuelle økte utgifter som følge av dette. KARDEX fritas fra sin plikt til å utføre fjernsupport dersom det ikke er mulig å opprette noen forbindelse fra systemet, og dette ikke skyldes feil fra KARDEX' side.

2.4. Ved behov skal kunden bistå KARDEX' servicetekniker på stedet med eget personell etter beste evne. Dette gjelder særlig dersom arbeidet som skal utføres, overskrider hva én enkelt person med rimelighet kan forventes å gjøre, eller kan gjøre på sikker måte. Ingen refusjonskrav kan rettes mot KARDEX for dette. Kunden skal godta arbeidet som utføres av KARDEX' servicetekniker, på teknikerens arbeidsrapport, som grunnlag for fakturering.

2.5. Kunden må sørge for at produktene er tilgjengelige for KARDEX' servicetekniker på det avtalte servicetidspunktet, og at de kan tas ut av drift under serviceperioden.

2.6. Under kontraktsperioden plikter kunden å få alt vedlikehold og alle reparasjoner på maskiner utført utelukkende av KARDEX eller KARDEX' autoriserte underleverandører. Før arbeidet starter, skal kunden informere KARDEX om alt tidligere arbeid eller utskiftings av deler kunden selv eller tredjeparter har utført på produktene. I slike tilfeller har KARDEX rett til å be om en grundig inspeksjon av det aktuelle produktet eller avstå å utføre service.

2.7. Kunden skal ikke omplassere produktet uten å varsle KARDEX skriftlig på forhånd. KARDEX vil utføre eller føre tilsyn med omplasseringen på forespørsel og på kundens regning. Dersom omplasseringen ikke utføres eller overvåkes av KARDEX, vil KARDEX' tjenester under servicekontrakten suspenderes under omplasseringen, og KARDEX vil utføre en systemrevisjon etter omplasseringen for å sikre at produktene fungerer som de skal, før tjenestene gjenopptas. En slik systemrevisjon vil bli fakturert separat i henhold til gjeldende priser og prislister. Eventuelle skader forårsaket av feil som oppstår under flytting, vil ikke bli dekket av servicepakkene.

2.8. Kunden plikter å bistå KARDEX aktivt i tilfelle et uventet vedlikeholdsproblem oppstår under feildagnostikk eller feileliminering som utføres i sammenheng med fjernsupport. Kunden skal varsle KARDEX skriftlig med navn på kvalifiserte medarbeidere med opplæring fra KARDEX som skal fungere som kontaktpersoner autorisert til å utføre alle handlinger og ta alle beslutninger på vegne av kunden, som er nødvendige i forbindelse med vanlig bruk. Kontaktpersonen forblir ved produktet under hele fjernsupportprosessen klar til å gripe inn ved behov, f.eks. for å foreta en eventuell nødavstengning. Kunden er eneansvarlig for å ta de nødvendige forholdsregler for å sikre at personer og eiendom ikke utsettes for risiko under vedlikehold.

2.9. Ansatte hos kunden må ha et passord for å bruke KARDEX fjernsupport. KARDEX anser enhver person som legitimerer seg selv ved bruk av passord, som autorisert, og alle oppføringer og instruksjoner basert på en formell feilfri legitimering, vil bli tilskrevet kunden.

3. Vederlag for servicekontrakter

3.1. En årlig avgift belastes for tjenestene som er angitt i servicekontrakten. Denne avgiften avhenger av servicepakken som er valgt (BASE, FLEX eller FULL Care).

3.2. Det første årlige gebyret faktureres ved kontraktsinngåelse og deretter før starten av hvert kontraktsår.

3.3. KARDEX forbeholder seg retten til å øke eller redusere årsavgiften. Dersom økningen er på over 5 % av det avtalte årlige gebyret, har kunden rett til å heve kontrakten. Kunden kan da heve kontrakten før tiden innen en måned etter å ha mottatt faktura med det økte årlige gebyret, med virkning fra det første kontraktsåret det økte årlige gebyret gjelder for.

3.4. KARDEX har rett til å belaste kunden for resultatløse turer til kundens anlegg eller dersom servicen eller deler av servicen ikke kan utføres på stedet og kunden er ansvarlig for hindringen. Dersom servicekontrakten setter krav til at kunden har visse deler på lager, eller kunden ikke har bestilt de nødvendige delene, som spesifisert av KARDEX, i tide, kan kunden bli belastet for eventuell ventetid forårsaket av at nødvendige servicedeler ikke er tilgjengelige på stedet.

3.5. Ytterligere inspeksjoner etter reparasjon av produkter eller erstatning av manglende tekniske dokumenter eller servicehefter er ikke inkludert i årsavgiften, og vil bli fakturert separat etter KARDEX' gjeldende kundeservicesatser/timpriser.

4. Garanti

4.1. KARDEX garanterer feilfri levering av tjenestene i samsvar med relevante lovbestemmelser, gjeldende normer og forskrifter samt anerkjente regler på teknologiområdet.

4.2. Dersom KARDEX bryter garantien, skal KARDEX ha rett og plikt til å utbedre feilen (*Nachbesserung*) innen en rimelig frist. Dersom KARDEX' første forsøk på å utbedre feilen mislykkes, eller KARDEX ikke starter utbedringsarbeidet, må kunden gi KARDEX en ny rimelig frist for å rette opp feilen. Dersom det andre forsøket på å utbedre feilen er mislykket, eller den nye rimelige fristen utløper uten at KARDEX har startet utbedringsarbeidet, har kunden krav på prisreduksjon for feil utført tjeneste (*Minderung*). Kunden har også rett til å kreve prisreduksjon dersom KARDEX faktisk nekter å utbedre feilen fra starten av. Kunden har kun rett til å heve kontrakten dersom KARDEX' tjenester gjentatte ganger viser alvorlige feil, og KARDEX gjentatte ganger unnlater å rette opp brudd på garantien i samsvar med denne bestemmelsen.

4.3. Garantien løper fra aksept av tjenesten. Kunden er pliktig å inspisere og akseptere alle tjenester utført, og til å omgående varsle KARDEX skriftlig om eventuelle feil eller mangler. Dersom kunden ikke oppfyller denne plikten til å fremme en klage, oppheves garantien.

4.4. Kundens garantirett utløper seks måneder etter aksept.

4.5. Garantien oppheves dersom arbeid eller forsøkte reparasjoner utføres på produktene av vedlikeholdsselskaper som ikke er godkjent av KARDEX, med mindre KARDEX faktisk har nektet å reparere feilen.

4.6. Videre garanterer KARDEX ikke at vedlikehold og testing vil bli utført innen en bestemt tid, med mindre dette er uttrykkelig avtalt. KARDEX kan heller ikke garantere at tredjeparter ikke kan få uautorisert tilgang til produktene via KARDEX fjernsupport.

5. Varighet og avslutning av servicekontrakten

5.1. Servicekontrakten trer i kraft på datoen som er angitt i servicekontrakten, og har i første omgang en løpetid på ett år.

5.2. Den vil bli utvidet med ytterligere perioder på ett år i gangen, med mindre den sies opp skriftlig av en av partene med minst tre måneders varsel før slutten av den aktuelle kontraktsperioden.

5.3. Servicekontrakten kan heves skriftlig av begge parter med øyeblikkelig virkning dersom en av avtalepartene har misligholdt sine forpliktelser i henhold til servicekontrakten i betydelig grad, og unnlater å rette opp brudd på kontrakten innen to uker etter at den andre parten har varslet om slikt mislighold. Del C3.4 skal gjelde for ansvarsbrudd i forbindelse med garantikrav.

5.4. Så lenge de gir tre måneders varsel, kan KARDEX kreve at enkelte produkter skal utelukkes fra servicekontrakten dersom de berørte produktene ikke lenger kan vedlikeholdes på grunn av overdreven slitasje, manglende tilgjengelighet på reservedeler eller foreldelse, eller dersom det krever uforholdsmessig stor innsats å vedlikeholde produktene (del B.9.).