

1.3 Salgs- og leveringsbetingelser for teknisk service

Version 2017.1.1

1. Anvendelse

Nærværende betingelser (herefter benævnt "Servicebetingelserne") gælder for alle leverancer under serviceaftalen (herefter benævnt "Serviceaftalen") fra JDE Professional Professional ApS (herefter benævnt "JDE Professional") til kunden, medmindre JDE Professional skriftligt har accepteret andet.

Aftalen kan alene ændres skriftligt.

2. Servicevalg og tilkøb

Kundens servicevalg og eventuelle tilkøb fremgår af Serviceaftalen (gennem en afkrydsning). Serviceaftalen omfatter maskiner, apparatur, materialer og genstande, som er eller skal leveres af JDE Professional (herefter benævnt "Materiellet").

Serviceeringen omfatter – afhængigt af servicevalg og tilkøb - vedligeholdelse og reparation af Materiellet, herunder fejlfinding, justeringer samt levering og udskiftning af reservedele.

Service tilstræbes udført efter bedste evne på de tidspunkter eller med de intervaller, som angives i Serviceaftalen med tilhørende Servicebetingelser.

3. Servicebeskrivelse

Service omfatter ved de forskellige typer af aftaler følgende:

Servicepakke 1

Helpdesk

Ved driftsstop kan JDE Professional kontaktes alle hverdage mellem kl. 8:00 og 16:00, fredage dog mellem kl. 8:00 og 15:30 på tlf. +45 79 31 38 38.

Besøg tilstræbes udført indenfor 16 timer

Servicebesøg foretages indenfor 16 arbejdstimer mandag-torsdag mellem kl. 8:00-16:00, fredage mellem kl. 8:00-15:30.

Kørsel og arbejds løn

Servicepakke 1 dækker omkostninger til kørsel og arbejds løn i forbindelse med servicearbejde i ovennævnte tidsrum.

Servicecheck

Ved driftsstop udfører teknikeren et servicecheck, der indbefatter, at maskinen repareres, maskinens funktioner kontrolleres, maskinen kontrolleres for kalk, kalkfilterdato kontrolleres og fejl fundet i forbindelse med funktionskontrol udbedres.

Bemærk

Servicepakke 1 dækker ikke reservedele, montering, demontering eller flytning af maskinen. Ændring og justering af kopstørrelse og blandingsforhold (smag) faktureres efter anvendt tid. Servicepakke 1 dækker ikke fejl, der er forårsaget af udefra kommende påvirkninger eller fejl, som er forårsaget af fejlbetjening og/eller manglende vedligeholdelse.

Servicepakke 2

Helpdesk

Ved driftsstop kan JDE Professional kontaktes alle hverdage mellem kl. 8:00 og 16:00, fredage dog mellem kl. 8:00 og 15:30 på tlf. +45 79 31 38 38.

Besøg tilstræbes udført indenfor 8 eller 16 timer

Servicebesøg foretages indenfor 8 eller 16 arbejdstimer mandag-torsdag mellem kl. 8:00-16:00, fredage mellem kl. 8:00-15:30.

Kørsel, arbejds løn og reservedele

Servicepakke 2 dækker omkostninger til kørsel, arbejds løn og reservedele i forbindelse med servicearbejde i ovennævnte tidsrum.

Servicecheck

Ved driftsstop udfører teknikeren et servicecheck, der indbefatter, at maskinen repareres, maskinens funktioner kontrolleres, maskinen kontrolleres for kalk, kalkfilterdato kontrolleres og fejl fundet i forbindelse med funktionskontrol udbedres.

Bemærk

Servicepakke 2 dækker ikke montering, demontering eller flytning af maskinen. Ændring og justering af kopstørrelse og blandingsforhold (smag) faktureres efter anvendt tid. Servicepakke 2 dækker ikke fejl, der er forårsaget af udefra kommende påvirkninger eller fejl, som er forårsaget af fejlbetjening og/eller manglende vedligeholdelse.

Servicepakke 3

Helpdesk

Ved driftsstop kan JDE Professional kontaktes alle hverdage mellem kl. 8:00 og 16:00, fredage dog mellem kl. 8:00 og 15:30 på tlf. +45 79 31 38 38.

Besøg tilstræbes udført indenfor 8 eller 16 timer

Servicebesøg foretages indenfor 8 eller 16 arbejdstimer mandag-torsdag mellem kl. 8:00-16:00, fredage mellem kl. 8:00-15:30.

Kørsel, arbejds løn og reservedele

Servicepakke 3 dækker omkostninger til kørsel, arbejds løn og reservedele i forbindelse med servicearbejde i ovennævnte tidsrum.

Vedligeholdelseeftersyn

Der udføres ét årligt forebyggende vedligeholdelseeftersyn omfattende eftersyn af maskinen og udskiftning af sliddele.

Servicecheck

Ved driftsstop udfører teknikeren et servicecheck, der indbefatter, at maskinen repareres, maskinens funktioner kontrolleres, maskinen kontrolleres for kalk, kalkfilterdato kontrolleres og fejl fundet i forbindelse med funktionskontrol udbedres.

Bemærk

Servicepakke 3 dækker ikke montering, demontering eller flytning af maskinen. Ændring og justering af kopstørrelse og blandingsforhold (smag) faktureres efter anvendt tid. Servicepakke 3 dækker ikke fejl, der er forårsaget af udefra kommende påvirkninger eller fejl, som er forårsaget af fejlbetjening og/eller manglende vedligeholdelse.

Tilkaldeservice uden Servicepakke

Kunder, der ikke har tegnet en servicepakke, har følgende mulighed for ad hoc service:

- Helpdesk fra kl. 8:00-16:00 faktureres efter tidsforbrug
- Helpdesk efter kl. 16:00 faktureres efter tidsforbrug
- Servicebesøg tilstræbes udført indenfor 16 arbejdstimer fra serviceudkaldet er modtaget
- Arbejds løn, kørsel og reservedele efter regning

4. Samarbejdspartnere

Kunden er bekendt med og accepterer, at JDE Professional i forbindelse med udførelsen af service kan anvende samarbejdspartnere/underleverandører.

5. Tilsyn og pasning

Kunden skal for egen regning sikre, at Materiellet er tilsluttet lovlige el- og vandinstallationer. Kunden udfører det nødvendige løbende tilsyn og pasning af Materiellet, herunder rengøringen af Materiellet.

6. Brugen af Materiellet

Kunden er ansvarlig for korrekt brug af Materiellet og for opfyldelse af eventuelle myndighedskrav med hensyn til brugen.

Brugen skal ske i overensstemmelse med Serviceaftalen, Servicebetingelserne, instruktionshæfter og eventuelle øvrige instruktioner fra JDE Professional.

Kunden skal afholde enhver udgift, såvel løbende som enkeltstående, der kan henføres til Materiellets besiddelse og brug, medmindre andet er skriftligt aftalt. Dette omfatter blandt andet udgifter til el- og vand. Betaling herfor sker så vidt muligt direkte til tredjemand uden JDE Professionals mellemkomst.

4. Produktinformationer

Al information, som JDE Professional giver om Materiellet, herunder anbefalinger og oplysninger om egnethed, sammensætning og anvendelse er alene vejledende.

JDE Professional vil efter bedste evne rådgive kunden med hensyn til valg af Materiel, brugen heraf, tilbehør, produktsammensætning mv.

En sådan rådgivning eller bistand sker uden beregning og JDE Professional påtager sig ingen forpligtelser eller noget ansvar for så vidt angår denne

rådgivning og bistand eller for opnåede resultater, herunder for afprøvning og valg af Materiel, medmindre andet er skriftligt aftalt.

7. Ændring af Materiellet

Såfremt materiellet demonteres, flyttes eller på anden vis ændres af kunden selv, vil heraf opståede fejl ikke være dækket af serviceforsikring. Kunden skal oplyse JDE Professional om ny placering.

Ændringer af Materiellet, der skal foretages for lovliggørelse af dette i henhold til Dansk, EU eller anden lovgivning, som JDE Professional skal følge, vil ske for kundens regning. JDE Professional fremsender en særskilt faktura herpå. I forbindelse med lovliggørelsen af Materiellet vil dokumentation for lovliggørelsen blive udleveret til kunden.

Eventuelle udgifter i forbindelse med ændringer af Materiellet afholdes af kunden, hvis disse ændringer foretages efter kundens ønske. JDE Professional fremsender en særskilt faktura.

8. Tilbehør til materiellet

Service i forbindelse med tilbehør eksempelvis kolbe, spildbakker, tragte, udløb mv., er kundens eget ansvar, medmindre andet er skriftligt aftalt.

9. Afkarboniseringsanlæg

Fejl på maskinen forårsaget af tilkalkning som følge af manglende afkarboniseringsanlæg, eller manglende udskiftning af afkarboniseringsanlæg faktureres særskilt.

Har kunden tegnet et særskilt abonnement for udskiftning af filtre, faktureres udskiftningen heraf særskilt pr. gang af JDE Professional efter de til enhver tid gældende priser. Abonnementet kan opsiges skriftligt af kunden med 3 måneders varsel.

Tilhører afkarboniseringsanlægget JDE Professional, kan JDE Professional skaffe sig adgang til at demontere anlægget til enhver tid under forudsætning af, at kunden ikke pålægges yderligere omkostninger.

10. Levering af service

Service udføres på kundens adresse som angivet i Serviceaftalen, medmindre andet er skriftligt aftalt.

Undlader kunden at modtage service på det aftalte eller meddelte tidspunkt, har JDE Professional ret til at undlade at udføre det pågældende serviceeftersyn.

Kunden er forpligtet til at betale alle omkostninger i forbindelse med et sådant forgæves forsøg på udførelse af service.

11. Betaling

Kunden faktureres for et år ad gangen. Betaling opkræves forud for den aftalte periode og kræves fra den dag, hvor Serviceaftalen er underskrevet. Betaling skal ske i henhold til aftalte betalingsbetingelser.

Kunden er ikke berettiget til at foretage modregning i sine betalingsforpligtelser, medmindre JDE Professional på forhånd har godkendt dette.

12. Priser og prisregulering

De aftalte priser gælder for en 12 måneders periode. JDE Professional forbeholder sig ud over dette ret til at ændre de angivne priser, såfremt der indtræffer ændringer i transportomkostninger, love mv., hvorved der sker en omkostningsforøgelse uden for JDE Professionals kontrol. Dette vil ske med 30 dages varsel ved offentliggørelse på jdeprofessional.dk.

13. Forsikring

Kunden er ved Serviceaftalens indgåelse forpligtet til at fremlægge dokumentation for, at Materiellet er omfattet af en forsikring. Kunden er ligeledes på opfordring fra JDE Professional løbende forpligtet til at forevise dokumentation for, at forsikringen er i kraft. Forsikringen skal dække mod tyveri, lynnedslag, brand, hærværk, el- og vandskade.

14. Overdragelse

JDE Professional er berettiget til at overdrage rettigheder og forpligtelser i henhold til Serviceaftalen med tilhørende Servicebetingelser til tredjemand, uden kundens forudgående samtykke.

15. Tilbudspflicht

Kunden skal forinden en eventuel aftale indgås med andre vedrørende udførelsen af konkurrerende service skriftligt tilbyde JDE Professional at udføre den pågældende service på samme vilkår, som dokumenterbart er tilbudt kunden.

16. Eksklusivitet

Kunden må ikke selv udføre eller lade andre udføre service vedrørende Materiellet, som ifølge Serviceaftalen med tilhørende Servicebetingelser skal udføres af JDE Professional, medmindre JDE Professional har meddelt et forudgående skriftligt samtykke hertil.

Overtræder kunden dette forbud, ophører JDE Professionals ansvar for tidligere udført service, som berøres af kundens foranstaltninger. Dette betragtes i øvrigt som en væsentlig misligholdelse.

17. Opsigelse

Serviceaftalen træder i kraft ved parternes underskrift og løber herefter uopsigeligt i 3 år, medmindre andet er skriftligt aftalt.

Hvis der ikke foreligger en skriftlig opsigelse senest en måned før Serviceaftalens udløb, forlænges denne automatisk for 1 år ad gangen. Serviceaftalen er uopsigelig i sådanne perioder.

Efter det 7. år forhøjes Serviceaftalens pris med 30 % gældende fra og med starten af 8. driftsår. Serviceaftalen ophører uden videre, når Materiellet er 8 år gammelt. JDE Professional informerer kunden herom.

Serviceaftalen ophører dog uden videre, såfremt den eventuelt underliggende leje eller låneaftale vedrørende Materiellet ophører.

18. Misligholdelse

Dansk rets almindelige regler om misligholdelse finder anvendelse med følgende modifikationer:

Reklamation

Kunden mister adgangen til at påberåbe sig en misligholdelse fra JDE Professionals side, såfremt kunden ikke giver skriftlig meddelelse herom til JDE Professional med angivelse af misligholdelsens beskaffenhed inden 3 arbejdsdage efter, at kunden har eller burde have opdaget denne.

En reklamation berettiger ikke kunden til at tilbageholde betalinger eller nogen del heraf.

Mangler

JDE Professional kan efter eget valg afhjælpe eventuelle dokumenterede mangler ved ydelserne gennem en efterlevering, omlevering eller ved at meddele kunden et forholdsmæssigt afslag i vederlaget. Såfremt JDE Professional har afhjulpet eventuelle mangler inden rimelig tid efter en skriftlig reklamationens modtagelse, er kunden ikke berettiget til at gøre yderligere misligholdelsesbeføjelser gældende.

Kunden er først berettiget til en eventuel ophævelse af Serviceaftalen, såfremt kunden godtgør, at en afhjælpning ikke er foretaget indenfor rimelig tid efter reklamationens modtagelse hos JDE Professional og manglen i øvrigt kan anses for væsentlig.

Såfremt det viser sig, at en mangel kan henføres til kundens egne eller tredjemands forhold, er JDE Professional berettiget til at beregne sig et rimeligt vederlag til dækning af fejlfinding og eventuel afhjælpning heraf.

Forsinkelse

Ved JDE Professionals forsinkelse er kunden berettiget til – efter at have underrettet JDE Professional herom – enten selv at udføre servicen eller lade tredjemand udføre denne, forudsat forsinkelsen har haft en varighed på over 5 arbejdsdage.

JDE Professional skal herved erstatte kunden de omkostninger, som servicen har medført, i det omfang disse overstiger det vederlag, som JDE Professional selv skulle have modtaget for servicens udførelse. I øvrigt skal JDE Professional modregne et beløb i kundevederlaget, svarende til det som JDE Professional skulle have modtaget for servicen.

Kunden kan ikke gøre andre beføjelser eller krav, herunder krav om erstatning, gældende som følge af forsinket service.

Erstatningsansvar

JDE Professional er ansvarlig for såvel person- og tingsskade i de tilfælde og i det omfang det godtgøres, at JDE Professional er ansvarlig herfor og forsikringsbegivenheden er omfattet af JDE Professionals kombinerede erhvervs- og produktansvarsforsikring.

JDE Professional er ikke ansvarlig for materielskade, der skyldes udefrakommende påvirkning.

JDE Professional er blandt andet ikke ansvarlig for person- eller tingsskader, der skyldes kundens forhold, herunder kundens ukorrekte montering, ukorrekte brug, behandling, samt opbevaring af Materiellet, lynnedslag, eller tredjemands forhold, herunder el- og vandinstallationen.

Ved tingsskade kan erstatning ikke overstige kr. 35 millioner pr. sag og/eller 70 millioner per år. Ved personskader gælder dansk rets almindelige regler.

Kun den direkte forvoldte skade erstattes. JDE Professional er ikke ansvarlig for indirekte tab, herunder drifts- og avancetab.

Da JDE Professionals ansvar for tingsskader er dækket af en ansvarsforsikring, dækker kundens eventuelle tingsskadeforsikring forud for JDE Professionals ansvarsforsikring, hvorfor anmeldelse i disse tilfælde skal foretages til kundens egen forsikring. JDE Professional skal i det hele stilles som om kunden er tingsskadeforsikret og er ikke pligtig at udbetale erstatning før kunden har foretaget anmeldelse over for sit forsikringselskab eller har dokumenteret ikke at have tegnet forsikring omfattende den skete skade. Kunden skal i alle tilfælde straks rette en henvendelse herom til JDE Professional efter skaden er konstateret.

19. Force Majeure

JDE Professional er ikke erstatningsansvarlig for manglende opfyldelse af sine serviceforpligtelser, hvis den manglende opfyldelse skyldes force majeure, herunder arbejdskonflikt, brand, vejrlig, lynnedslag, naturkatastrofer, regeringsindgreb, krig, mobilisering, eksport- eller importforbud, beslaglæggelse, valutarestriktioner, oprør og uroligheder, mangel på transportmidler, almindelig vareknaphed samt nogen anden årsag i øvrigt, som ligger uden for JDE Professionals kontrol og som hindrer opfyldelsen.

Dette er gældende, hvad enten opfyldeshindringen skyldes JDE Professional eller en af JDE Professional valgt samarbejdspartner.

I sådanne tilfælde suspenderes JDE Professionals serviceforpligtelse i et tidsrum svarende til hindringens varighed.

Begge parter kan ophæve Aftalen, såfremt begivenheden medfører en manglende service ud over tre måneder fra den fastsatte leveringstid.

20. Ændring af salgs- og leveringsbetingelser for teknisk service

Ændringer i Salgs- og leveringsbetingelser for teknisk service kan ændres med 30 dages varsel ved offentliggørelse på jdeprofessional.dk.