

Dessa Villkor är uppbyggda enligt följande:

- **Del A (allmänna bestämmelser)** gäller för alla transaktioner förutom där en bestämmelse i de tillämpliga delarna B och C innehåller en avvikande regel (annat än endast lägger till ytterligare detaljer), som då har företräde;

- **Delarna B och C** innehåller de tillämpliga särskilda bestämmelserna för **leverans av produkter och tjänster för programmering av programvara med eller utan installation (Del B) och individuella tjänsteorder och tjänsteavtal (Del C)**;

Dessa Villkor tillhandahålls på tyska, engelska och andra språk. Endast de tyska och engelska texterna är rättsligt bindande och auktoritativa. De har samma status. Översättningar av dessa Villkor till andra språk används av praktiska skäl och är inte rättsligt bindande.

A. Allmänna bestämmelser

1. Villkorens omfattning

1.1. Dessa Villkor gäller för alla transaktioner mellan [KARDEX SVERIGE AB] ("KARDEX") och kunden, såvida inte annat uttryckligen avtalats skriftligen.

1.2. När en kund lägger en inköpsorder anses dessa Villkor vara bekräftade och kommer gälla även för framtida transaktioner med kunden.

1.3. Eventuella avvikelser, motsägelsefulla eller kompletterande villkor för kunden gäller endast om KARDEX uttryckligen accepterat detta skriftligen.

1.4. Alla ändringar och tillägg till avtalet måste göras skriftligen. Alla överenskommelser och rättsligt bindande förklaringar från parterna kräver skriftlig bekräftelse från KARDEX.

1.5. KARDEX har rätt att när som helst ändra Villkoren. Den aktuella versionen vid inköpsordern gäller. Vid fortlöpande avtalsförhållanden kommer utkastet till de ändrade Villkoren att skickas till kunden skriftligen senast en månad före det föreslagna datumet för ikraftträdandet. Kunden anses ha gett sitt samtycke till ändringarna om denne inte har avvisat dem senast den planerade dagen för ikraftträdandet. De ändrade Villkoren kommer sedan att gälla för eventuella ytterligare transaktioner mellan parterna.

1.6. De allmänna bestämmelserna i dessa Villkor (Del A) gäller för alla transaktioner och rättsliga förhållanden mellan parterna om inte annat anges i de särskilda bestämmelserna (Del B och C) eller skriftligen överenskommits.

1.7. Termen "**Produkt(er)**" som används i Del A definieras individuellt för var och en av Del B och C. Betydelsen av denna term i Del A ska därför ha den mening som definieras i tillämplig Del B och C.

2. Erbjudanden från KARDEX

2.1. Om inte annat uttryckligen överenskommits är erbjudanden från KARDEX icke-bindande, i övrigt är erbjudandena giltiga i 60 dagar. Ett uttalande från kunden anses endast vara ett godkännande om det överensstämmer helt med KARDEX-erbjudandet.

2.2. Ett avtal ingås endast på ett giltigt sätt om KARDEX (i) bekräftar ordern skriftligen eller (ii) börjar fullgöra avtalet genom att leverera Produkterna eller genom att tillhandahålla tjänsten.

2.3. Under inga omständigheter ska KARDEX tystnad med avseende på ett motbud från kunden tolkas som en förklaring om godkännande.

2.4. Dokument avseende erbjudandena och orderbekräftelser såsom illustrationer, ritningar och vikt- och måttuppgifter är endast bindande om detta uttryckligen överenskommits skriftligen. Om inte annat överenskommits skriftligen är broschyrer och kataloger inte bindande.

3. Tillhandahållna dokument

Varje part behåller alla rättigheter till planer och tekniska dokument som denne har tillhandahållit den andra parten. Mottagarparten bekräftar dessa rättigheter och får inte göra sådana dokument helt eller delvis tillgängliga för tredje part utan föregående skriftligt samtycke från den andra parten eller använda dem i en omfattning som överskrider det syfte för vilket de tillhandahållits. Detta gäller även efter uppsägning av affärsförbindelsen såväl som i händelse av att inget kontrakt ingås mellan parterna.

4. Priser och betalningsvillkor

4.1. Alla priser är utan moms.

4.2. Om inte annat överenskommits skriftligen eller anges i de efterföljande särskilda bestämmelserna ska fakturor från KARDEX betalas inom 30 dagar netto från fakturadatum utan avdrag. Förskottsbetalningar betalas inom 10 dagar från fakturadatum utan avdrag.

4.3. En kund som inte betalar senast på förfallodagen anses även utan påminnelse att försumma betalningen och KARDEX har rätt att debitera dröjsmålsränta på 1 % förutom om en annan dröjsmålsränta har fastställts i kontraktet eller i erbjudandet.

4.4. I händelse av bristande betalning från kund har KARDEX rätt att upphäva kontraktet och återkräva alla Produkter som redan levererats och/eller gå in på arbetsplatsen och göra Produkter oanvändbara. Dessutom har KARDEX rätt att kräva skadestånd och/eller endast tillhandahålla utestående leveranser eller tjänster mot förskottsbetalning eller tillhandahållande av säkerheter eller avbryta tillhandahållandet av tjänster enligt andra order eller tjänsteavtal för vilka betalning redan har gjorts.

4.5. Om KARDEX blir medveten om omständigheter som skapar tvivel om kundens betalningsförmåga, har KARDEX rätt att kräva full förskottsbetalning eller tillhandahållande av säkerheter.

5. Avräkning och överlåtelse

5.1. Avräkning mot eventuella motkrav från kunden är inte tillåtet.

5.2. Krav från kunden mot KARDEX kan endast överlåtas annan part med samtycke från KARDEX.

5.3. Överföring av eventuella rättigheter och skyldigheter enligt eller i samband med ett avtal mellan parterna är endast tillåtet med den andra avtalspartens skriftliga medgivande.

6. Skadeståndsansvar

6.1. KARDEX avtalsrättsliga och utomobligatoriska skadeståndsansvar, både för sina egna handlingar och för personer anslutna till företaget, är i den utsträckning lagen tillåter begränsat till omedelbara och direkta skador och till totalt 20 % av den avtalsmässigt överenskomna ersättningen per berörd leverans eller tjänst. Vid fortsatta förpliktelser (t.ex. tjänsteavtal enligt Del C) är skadeståndsansvaret begränsat, i den omfattning som lagen tillåter, per avtalsår till omedelbara och direkta skador och till 50 % av den årliga ersättningen som betalas för produkten eller tjänsten som påverkas av skadan. Om begränsningen av skadeståndsansvaret i enlighet med ovanstående beräkningar är under 10 000 euro i enskilda fall, begränsas skadeståndsansvaret till 10 000 euro.

6.2. Om KARDEX eller dess företagsanslutna personer rättsstridigt skadar föremål som ägs av kunden ska KARDEX skadeståndsansvar, med avvikelser från avsnitt A.6.1, regleras utslutande av bestämmelserna i artikel 41 och följande i Swiss Code of Obligations (CO) och ska, i den utsträckning lagen tillåter, begränsas till 500 000 euro per skadehändelse. KARDEX skadeståndsansvar för skador på själva produkten eller till produkttillbehör regleras utslutande av avsnitt A.6.1.

6.3. Ytterligare krav som inte uttryckligen nämns i denna bestämmelse och dessa Villkor på någon rättslig grund, i synnerhet inte begränsat till krav på ersättning för indirekta och/eller följdskador som inte uppkommit på själva produkten såväl som skador på grund av förlust av produktion, kapacitet och data inklusive konsekvenser av detta, användningsförlust, orderförlust, vinstbortfall, skadat rykte och bestraffande skadestånd undantas.

6.4. KARDEX avtalsmässiga och utomobligatoriska skadeståndsansvar är också undantaget för skador som beror på (i) felaktiga uppgifter om driftsmässiga och tekniska förhållanden eller om de kemiska och fysiska förutsättningarna för användningen av de produkter som tillhandahålls av kunden, företagsanslutna personer och/eller dess rådgivare, eller (ii) andra handlingar, försommelser från kunden, dess företagsanslutna personer, rådgivare eller tredje part eller andra omständigheter inom kundens ansvar.

6.5. Ovannämnda begränsningar och undantag gäller inte (i) vid dödsfall, kroppsliga eller hälsomässiga skador, (ii) vid uppsåtlig eller grov oaksamhet av KARDEX eller dess företagsanslutna personer samt (iii) för skadeståndsanspråk gällande produktansvar enligt produktansvarslagar i den mån dessa lagar är obligatoriska för det rättsliga förhållandet mellan parterna.

6.6. Om tredje part skadas av kundens handlingar eller försommelser eller om tredje parts föremål skadas eller tredje man i övrigt skadas och KARDEX hålls ansvarig för detta har KARDEX regressrätt mot kunden.

7. Immateriella tillgångar

7.1. Kunden får inte använda KARDEX immateriella tillgångar (i synnerhet tekniska skyddsätter, varumärken och andra varukännetecken, design, kunnande, upphovsrätt till programvara och andra verk) i andra syften än de som uttryckligen överenskommits mellan parterna.

7.2. Utan KARDEX uttryckliga tillstånd får kunden inte överföra eller på annat sätt tillhandahålla KARDEX produkter till tredje part utan tillhörande varumärken.

7.3. Om KARDEX levererar programvara till kunden, förvärvar kunden endast en enkel, icke-exklusiv och icke överförbar användningsrätt. Kunden har ingen rätt att ändra programvaran.

8. Datsaskydd

8.1. Skydd av personuppgifter är en viktig prioritering för KARDEX. KARDEX och kunden åtar sig att alltid följa gällande lagbestämmelser om dataskydd. I synnerhet säkerställer kunden att KARDEX har rätt att använda de personuppgifter som tillhandahålls dem av kunden i enlighet med detta avsnitt A.8 och håller KARDEX helt skadelös beträffande eventuella krav från berörda personer.

8.2. KARDEX samlar in, behandlar och använder kundens personuppgifter för fullgörandet av avtalet. Kundens uppgifter kommer vidare att användas för framtida kundservice, i vilket sammanhang kunden när som helst har rätt att skriftligen invända mot användningen. Dessutom kan kundens maskiner och driftdata användas och utvärderas i anonymiserad form och användaruppgifter om kundens anställda kan användas i pseudonymiserad form för diagnostiska och analytiska syften samt i anonymiserad form för vidareutveckling av KARDEX produkter och tjänster (t.ex. förebyggande underhåll). Alla data som härrör från sådan analys och diagnos ska tillhöra KARDEX och ska kunna användas fritt av KARDEX.

8.3. Kundens personuppgifter kommer endast att vidarebefordras till andra företag (t.ex. transportföretag ansvariga för leveransen) inom ramen för fullgörande av avtal och tillhandahållande av informationsteknik och annan administrativ stödverksamhet. För övrigt kommer inte personuppgifter att vidarebefordras till tredje part. KARDEX säkerställer att företag som behandlar personuppgifter å KARDEX vägnar efterlever gällande dataskyddslagstiftning och att en jämförbar nivå av dataskydd garanteras, särskilt vid överföring utomlands.

8.4. Kunden kan kostnadsfritt kontakta KARDEX angående frågor om insamling, behandling eller användning av personuppgifter.

8.5. Vid användning av KARDEX webbaserade produkter (t.ex. kundportal eller fjärrportal) registreras personuppgifter. Insamling, behandling och användning av sådana uppgifter kan på kundens begäran regleras av ett separat databehandlingsavtal.

9. Sekretess

9.1. Var och en av parterna förbinder sig att hålla alla affärshemligheter och sekretessbelagd information som den andra parten tillkännager konfidentiell, i synnerhet all information om kundrelationer och deras uppgifter, annan viktig information såsom planer, tjänstebeskrivningar, produktspecifikationer, information om produktionsprocesser och annan konfidentiell information såsom den lämnats till och/eller på annat sätt avslöjats av den andra parten i skriftlig eller annan form och i synnerhet inte direkt eller indirekt använda den i affärsförhandlingar och/eller för konkurrensändamål och/eller vidarebefordra den till tredje part i affärsförbindelser och/eller för konkurrensändamål och/eller på annat sätt få den direkt eller indirekt uppmarkssammad av tredje parts, antingen själv eller genom tredje part.

9.2. Sekretessavtalet gäller inte när informationen är känd för allmänheten, när den redan var känd för den andra parten när den mottogs, när den har ställts till förfogande av tredje part utan brott mot partens sekretesskyldighet eller vars yppande är obligatoriskt enligt lagbestämmelser, officiella order eller domstolsbeslut, i synnerhet domar. Den part som önskar åberopa dessa undantag bär bevisbördan i detta avseende.

9.3. Parterna kommer att hålla alla personer vars tjänster de använder för att tillhandahålla tjänster eller som annars kommer i kontakt med konfidentiell information enligt avsnitt A.9.1 under sekretesskyldighet enligt avsnitt A.9.1 och A.9.2.

10. Särskiljande

Om någon avtalsbestämmelse inklusive dessa Villkor är eller blir helt eller delvis ogiltig eller verkningslös enligt gällande lag ska sådan bestämmelse endast vara ineffektiv i den omfattning som uppstår i fråga om sådan ogiltighet eller verkningslöshet och de återstående bestämmelserna i avtalet eller Villkoren respektive, ska fortsätta att vara bindande, giltiga och i kraft. En sådan ogiltig eller verkningslös bestämmelse ska ersättas med en sådan giltig och verkställbar bestämmelse som parterna anser, i god tro, att så nära som möjligt stämmer överens med den ogiltiga eller verkningslösa bestämmelsen och uppå samma eller liknande ekonomisk effekt. Detsamma gäller om en lucka (*Lücke*) blir uppenbar.

11. Kontorstid

Kontorstid är den vanliga arbetstiden [måndag-torsdag 8-16:30, fredag 8-15:15] med undantag för helgdagar på det kontor KARDEX har sitt säte.

12. Tillämplig lag och jurisdiktion

12.1. Dessa Villkor och hela rättsförhållandet mellan parterna ska regleras av och tolkas i enlighet med schweizisk lag, med undantag av FN:s konvention om avtal för internationell försäljning av varor.

12.2. Domstolarna i kantonen Zürich, Schweiz, ska ha exklusiv behörighet. KARDEX har dock även rätt att väcka talan mot kunden vid annan behörig domstol. [För avtal hos europeiska KARDEX-företag]

12.2. Eventuellt tvist, kontrovers eller anspråk som uppstår i samband med avtalet mellan parterna och/eller dessa Villkor, inklusive dess slutande, giltighet, bindande verkan, överträdelse, uppsägning eller hävning ska lösas genom skiljeförfarande enligt de schweiziska reglerna om internationellt skiljeförfarande vid den schweiziska handelskammarens skiljedomsinstitut (SCAI). Beträffande tiden för delgivning av inlagor gäller den nuvarande texten i de internationella skiljedomsreglerna. Platsen för skiljeförfarandet är staden Zürich, Schweiz. Skiljedomsförfarandet sker på engelska eller tyska. [För avtal hos icke-europeiska KARDEX-företag]

B. Särskilda bestämmelser för leveransner

1. Leverans

1.1. Avtalsföremålet i leveransavtal är leverans av system, maskiner och/eller mjukvaruprodukter och individuellt anpassad mjukvara i enlighet med specifikationerna i orderbekräftelsen överlämnad till kunden av KARDEX (var för sig eller gemensamt "**Produkt (er)**").

1.2. Endast de egenskaper som anges i orderbekräftelsen är garanterade funktioner. Officiella uttalanden, kampanjer och annonser utgör inte garanterade funktioner hos Produkterna. Det är kundens ansvar att bedöma om de beställda Produkterna är lämpliga för sitt avsedda ändamål eller inte.

1.3. Eventuella kvalitetsgarantier utöver de funktioner som garanteras i orderbekräftelsen ska bekräftas skriftligen av KARDEX.

1.4. KARDEX förbehåller sig rätten att ändra Produkternas design och/eller utformning om Produkten därefter avviker endast obetydligt från den överenskomna kvaliteten och ändringarna är rimliga för kunden eller om kunden godkänner ändringen av den överenskomna kvaliteten.

2. Leveranstid

- 2.1. Leveranstiderna är inte bindande såvida inte KARDEX uttryckligen bekräftar dem som bindande skriftligen.
- 2.2. Leveransperioder börjar med leverans av orderbekräftelse eller kvitto på ordern om det inte finns någon orderbekräftelse, men inte före mottagandet av eventuell förskottsbetalning eller säkerhet som ska tillhandahållas av kunden.
- 2.3. Om kundens efterföljande ändringsförfrågningar accepteras, förlängs leveransperioden och leveransdatumet och skjuts upp åtminstone med den tid som krävs för genomförandet av de begärda ändringarna.
- 2.4. Leveransperioder och leveransdatum är uppfyllda om Produkten vid utgången av dessa har lämnat fabriken eller meddelande om att den är redo att skickas har lämnats. Vid installation av Produkter uppfylls leveransperioden genom överlåtelse eller godkännande av den installerade Produkten sker inom tidsfristen. Förseningar utom KARDEX kontroll (t.ex. misslyckande från kunden att tillhandahålla tillhörande service såsom tillhandahållande av dokument, tillstånd och/eller godkännanden att erhållas av kunden, säkerställande av en lämplig lyftplattform eller öppnande av byggnaden) resulterar i minst en motsvarande förlängning av leveransperioden. KARDEX har rätt att debitera kostnader som är en följd av sådana förseningar.
- 2.5. Force majeure, strejk, lockouts och andra hinder utom KARDEX kontroll kommer att förlänga och försena överenskomna leveransperioder och leveransdatum med högst varaktigheten av hindret, i den utsträckning sådana hinder kan påvisas ha en betydande inverkan på slutförande eller leverans av Produkterna eller tillhörande tjänster. Detsamma gäller där hindren för verkställdt uppstår i verksamheten hos KARDEX leverantörer i tidigare led. KARDEX kommer vidare inte att vara ansvarig för ovanstående omständigheter om de uppstår under en redan existerande försening. KARDEX kommer utan dröjsmål att meddela kunden om starten och slutet av sådana hinder.
- 2.6. Om sändningen av Produkterna skjuts upp på kundens begäran faktureras kunden de resulterande lagringskostnaderna från en månad efter det att KARDEX har meddelat att Produkten är redo för leverans. Vid lagring på fabriken kan KARDEX kräva en lagringsavgift i enlighet med normala lokala priser. KARDEX har dock rätt att, efter att ha fastställt en rimlig tidsfrist som löpt ut utan verkan, använda Produkten i övrigt och att tillhandahålla kunden en liknande produkt inom en ny leveransperiod.
- 2.7. Delleveranser är tillåtna.

3. Försenad leverans

- 3.1. Kundens rätt till ersättning för skada som orsakats av förseningen är beroende av kundens skriftliga förhandsanmälan om förseningen till KARDEX samt bevis för den skada som uppstått till följd av förseningen. Skador som orsakas av försening kommer under alla omständigheter att begränsas till högst 0,1% av ersättningen per förfallen vecka och högst 5% av den totala ersättningen. Ytterligare ersättningskrav från kunden på grund av försening är uteslutna. Detta gäller inte vid avsiktlig försummelse eller grov oaksamhet från KARDEX.
- 3.2. Kunden kan endast avstå från leverans och utöva ångerrätt om, efter det att det avtalade leveransdatumet har passerat eller den överenskomna leveransperioden har löpt ut, (i) kunden meddelar KARDEX skriftligen och anger två uppskovsperioder av rimlig längd varvid varje uppskovsperiod är minst 10 veckor och (ii) dessa två uppskovsperioder löper ut utan resultat och (iii) att kunden, direkt efter det att andra uppskovsperioden löper ut, skriftligen intygar att denne avstår från leverans eller utövar ångerrätt.
- 3.3. I den omfattning som tillåts enligt lag är alla ytterligare krav och rättigheter för kunden på grund av eller i samband med förseningen, särskilt med avseende på eventuella ytterligare skador, uteslutna.

4. Leveransplats, risköverföring, inspektionsskyldighet

- 4.1. Om inte annat uttryckligen överenskomits kommer Produkten att levereras enligt leveransklausulen "FCA KARDEX fabrik" (Incoterms 2010).
- 4.2. Om en installation av Produkten har överenskomits kommer Produkten att levereras "DDP kundens fabrik" (Incoterms 2010), såvida inte annat uttryckligen överenskomits. I detta fall överförs risken till kunden senast vid Produktens ankomst till kundens lokaler.
- 4.3. I händelse av att försändelsen försenas enligt avsnitt B.4.1. på grund av omständigheter utom KARDEX kontroll, kommer användningen och risken för Produkterna att överföras till kunden när varorna är redo att skickas.
- 4.4. I händelse enligt avsnitt B.4.2. är kunden skyldig att inspektera Produkten för yttre synlig skada omedelbart vid leverans och, om en transportskada misstänks, i god tid tillhandahålla en skriftlig och fotografiskt dokumenterad rapport om skadan så att tidsfristerna för att göra försäkringsanspråk kan uppfyllas.

5. Inspektion och godkännande

- 5.1. Kunden är skyldig att inspektera kvalitet och kvantitet på den levererade produkten omedelbart vid mottagandet. Eventuella brister eller felaktiga leveranser måste rapporteras omedelbart och under alla omständigheter inom 10 dagar från mottagandet av Produkten (eller upptäckt av dolda fel) i detalj skriftligen och med fotografisk dokumentation. Om rapporten lämnas in för sent, anses leveranserna vara accepterade och ingen garanti gäller.
- 5.2. Om installation av Produkten har överenskomits är kunden skyldig att genomföra ett förfarande för inspektion och godkännande på Produkten så snart KARDEX meddelar kunden att Produkterna är klara för inspektion. Brister måste registreras i en skriftlig rapport (intyg om kundens godkännande). Omedelbart efter inspektionen för godkännande ska en kopia av kundens intyg om godkännande skickas till KARDEX och KARDEX ska meddelas om eventuella brister i en detaljerad skriftlig rapport. Om kunden inte uppfyller denna anmälningskyldighet upphör alla garantianspråk att gälla.
- 5.3. Om godkännandet försenas av skäl som är utom KARDEX kontroll anses Produkten vara godkänd 14 dagar efter mottagandet av Produkterna eller, om det gäller en leverans med installation, efter meddelandet om att Produkterna är klara för inspektion. Produkten anses vidare vara godkänd om den är i kundens produktiva användning.
- 5.4. Om Produkten endast uppvisar mindre brister under inspektionen för godkännande kan kunden inte motsätta sig godkännandet. I detta fall anses Produkten vara godkänd.
- 5.5. Med godkännande är KARDEX inte längre ansvarig för eventuella brister som kunde ha uppdagats vid normal inspektion och som inte anges i intyget om kundens godkännande.

6. Garanti

- 6.1. KARDEX garanterar leverans av Produkter som är fria från brister. Produkter anses vara bristfälliga om (i) de påvisbart har drabbats av brister vid risköverföring som upphäver eller avsevärt sänker deras värde eller (ii) om deras garanterade egenskaper inte uppfylls.
- 6.2. I händelse av KARDEX åsidosättande av garantin ska KARDEX ha rätt och skyldighet att rätta till bristen (*Nachbesserung*) inom en rimlig tidsfrist. Om KARDEX första försök att åtgärda bristen misslyckas eller om KARDEX inte vidtar några åtgärder, måste kunden ge KARDEX en andra rimlig tidsfrist för att rätta till bristen. Om det andra försöket att avhjälpa bristen misslyckas eller om KARDEX tillåter denna andra rimliga tidsfrist att löpa ut utan att vidta några åtgärder, ska KARDEX efter eget gottfinnande erbjuda kunden antingen omlieferans eller kostnadsfri reparation.
- 6.3. KARDEX är skyldig att bära alla kostnader som är nödvändiga för att rätta till, reparera eller ersätta en bristfällig Produkt och i synnerhet kostnader för transport, arbete och material, såvida inte sådana kostnader har ökat på grund av att Produkten har flyttats till en annan plats än den överenskomna leveransplatsen.

- 6.4. Om rättelse, ersättning eller reparation i slutändan misslyckas kan kunden begära en prissänkning (*Minderung*). Det är endast om Produkten har fysiska brister som gör den otjänlig för det avsedda ändamålet som kunden alternativt kan upphäva avtalet (*Wandelung*).
- 6.5. Om KARDEX har garanterat en viss prestandanivå (volym) eller en viss tillgång till en enhet och om, vid kundens godkännande, underproduktionen med avseende på garanterad prestanda eller tillgänglighet inte är mer än 15 %, har kunden, i den utsträckning som är tillåtet enligt lag, inte rätt att upphäva avtalet, begära omlieferans eller skadestånd. Som en korrigerande åtgärd ska KARDEX, efter eget val, erbjuda kunden antingen rättelse eller prissänkning.
- 6.6. Om (a) KARDEX har garanterat en viss prestandanivå (volym) eller tillgång till en enhet, (b) kunden senare ändrar enhetsspecifikationen eller lägger till ytterligare order och (c) detta minskar prestanda eller tillgänglighet ska de garanterade värdena anses vara justerade i enlighet med detta.
- 6.7. Kundens garanti preskriberas, i händelse av leverans av Produkter som inte överensstämmer med avtalet, när 12 månader löpt ut efter leverans till kunden.
- 6.8. Garantianspråk löper ut tidigare om eventuella reparationer eller ändringar utförs av kvalificerad eller icke-certifierad personal hos kunden eller kvalificerad eller icke-certifierad tredje part, om Produkten hanteras eller underhålls otillbörligt eller på ett sätt som strider mot tillverkarens instruktioner eller om Produkten flyttas av kunden till annan plats utan att involvera KARDEX.

7. Priser och betalningsvillkor

- 7.1. Om rättsliga krav eller administrativa bestämmelser beträffande Produkten ändras efter att avtalet slutits och detta gör det väsentligt svårare för KARDEX att leverera Produkterna enligt avtalet, kan KARDEX debitera en rimlig ökning av ersättningen. En överenskommen leveransperiod, om tillämpligt, kommer att förlängas enligt förseningen som följer av ändringen.
- 7.2. Med avvikelse från avsnitt A.4.2 kommer inköpspriset att betalas enligt följande: om KARDEX har åtagit sig att installera Produkten betalas 50 % när ordern läggs, 40 % vid leverans (eller senast 30 dagar efter meddelande om leverans) och 10 % senast 30 dagar efter godkännande. Om KARDEX inte har åtagit sig att installera Produkten betalas hela inköpspriset utan avdrag senast 30 dagar efter tillhandahållande och fakturering. Förskottbetalningar betalas inom 10 dagar från fakturadatum utan avdrag.
- 7.3. Om inköpspriset anges i annan valuta än i euro har KARDEX rätt att desutom debitera kunden för eventuella valutaeffekter som uppstår mellan orderbekräftelsen och den slutliga fakturan.

8. Åtagandeförbehåll

- 8.1. KARDEX har åtagandeförbehåll för den sålda Produkten fram till full betalning av inköpspriset.
- 8.2. Om detta är nödvändigt eller möjligt har KARDEX rätt att få åtagandeförbehållet registrerat hos behörig registreringsmyndighet, även utan kundens medverkan.
- 8.3. Kunden är skyldig att vidta alla nödvändiga åtgärder och insatser för att skydda KARDEX egendom. I händelse av pantsättning eller annat inskrivande i KARDEX åtaganderätt måste kunden omgående meddela KARDEX. Så länge inköpspriset inte har betalats i sin helhet kan inte kunden pantsätta, hyra ut, sälja eller på annat sätt göra Produkten tillgänglig för tredje part.

9. Reservdelar, slitdelar, underhållsåtagande

- 9.1. KARDEX ger kunden en garanti beträffande tillgång till icke-elektroniska reserv- och slitdelar ("Delar") under en period av 10 år och under en period av 6 år för elektroniska Delar från det att Maskinen har levererats.
- 9.2. Beträffande programvara omfattas KARDEX underhållsåtagande av alla eventuella underhållsavtal som ingåtts mellan KARDEX och kunden.

10. Teknisk support av kunden

- 10.1. Om installation av Produkten har överenskomits är kunden skyldig att tillhandahålla teknisk support på egen bekostnad. Detta innefattar i synnerhet:
 - a) Eventuell undergjutning eller anslutning av stålramen och laggning av golv (golvvajämning) efter installation. Kunden ska tillhandahålla installationsytan för Produkten på den nya platsen i ett framkomligt skick.
 - b) Tillhandahållande av och, om och i den utsträckning KARDEX begärt i varje enskilt fall, drift och underhåll av nödvändig utrustning och tunga verktyg (t.ex. saxlift) enligt överenskommelse med KARDEX samt nödvändiga hjälpmedel och material (t.ex. underlag, kilar, smörjmedel och bränsle m.m.).
 - c) Tillhandahållande av värme, belysning, elförsörjning på platsen, vatten, inklusive nödvändiga anslutningar.
 - d) Tillhandahållande av lämpliga, inbrottssäkra personalrum och arbetsrum med uppvärmning, belysning, tvättmöjligheter och sanitära faciliteter samt första hjälpen till installationspersonalen.
 - e) Transport av installationsdelar till installationsplatsen, skydd av installationsplatsen och installationsmaterial från skadliga effekter av alla slag, rengöring av installationsplatsen.
 - f) Tillhandahållande av material och utförande av andra åtgärder som krävs för första anpassning av Produkten och genomförande av testning enligt specifikationen i avtalet.
 - g) Säkerställa golvet belastningskapacitet på installationsplatsen och tillhandahålla en installationsyta som är robust, i nivå på alla sidor samt horisontell.
 - h) Tillhandahålla innan installationen påbörjas, enligt gällande föreskrifter och på den plats där maskinen ska installeras, nödvändig elförsörjning, internet och dataanslutning enligt KARDEX specifikationer.
 - i) Tillhandahålla de strukturella förutsättningarna för korrekt och problemfri installation (t.ex. flytt av ventilationskanaler, lysrörsarmaturer och vattenrör om dessa hindrar installationen av Produkten).
- 10.2. Den tekniska support kunden tillhandahåller måste säkerställa att arbetet med att tillhandahålla tjänsterna kan påbörjas omedelbart efter att KARDEX tekniker har anlänt och att arbetet kan utföras utan dröjsmål fram till kundens godkännande. Teknikern ska kunna arbeta med optimal kapacitet mellan kl 7–18. Om särskilda ritningar eller instruktioner från KARDEX behövs för installationen, kommer KARDEX att leverera dessa till kunden i tillräckligt god tid.
- 10.3. Kunden ska, vid behov, tillhandahålla assistans till KARDEX tekniker på plats med hjälp av den egna personalen efter bästa förmåga och detta gäller i synnerhet där arbetet som ska utföras inte rimligen kan förväntas bli utfört av en enda person eller som inte kan utföras på ett säkert sätt av en enda person. KARDEX kan inte debiteras för sådan assistans. Kunden ska bekräfta det arbete som utförs av KARDEX tekniker genom att underteckna teknikerns arbetsrapport.
- 10.4. Om kunden inte fullgör sina skyldigheter har KARDEX, efter att ha meddelat bristande efterlevnad, rätt att, men utan att vara skyldig till det, utföra de åtgärder som åligger kunden på kundens plats och på kundens bekostnad eller låta dessa åtgärder utföras av tredje part. Dessutom kan KARDEX inte hållas ansvarig för någon försening i den utsträckning och så länge som kunden inte har uppfyllt sina skyldigheter.

C. Bestämmelser för livscykeljänster

Villkoren för livscykeljänster delas in i tre huvuddelar. Del C1 innehåller allmänna definitioner, Del C2 beskriver villkoren för enskilda tjänster och Del C3 beskriver villkoren för tjänsteavtal.

C1: Allmänna definitioner

1. Enskilda tjänsteorder

- 1.1. Avtalsföremålet för enskilda tjänsteorder är tillhandahållandet av enskilda tjänster, såsom reparationer, installationer och driftsättning utan leverans av ett system, omlokalisering av ett system,

underhåll, ändringar, eftermontering och uppgradering av någon Produkt som levereras enligt Del B (nedan kallat enskilt eller samlat "Enskilda tjänster" eller "Enskild order").

1.2. Omfattningen av tjänsterna fastställs i de efterföljande bestämmelserna samt i orderbekräftelsen som anger (a) de tjänster som ska tillhandahållas, b) systemet, maskinen och/eller programvaran (nedan kallat enskilt eller samlat "produkt(er)") för vilka tjänsterna ska tillhandahållas, c) leveransplats och leveranstider och d) ersättningen för detta.

2. Tjänsteavtal

2.1. Avtalsföremålet i tjänsteavtalet är utförande av underhåll, reparationsarbete eller andra tjänster ("Underhåll" eller "Tjänst(er)") beträffande Produkter under flera år.

2.2. Tjänsternas omfattning bestäms av tjänsteavtalet vilket specificerar a) det valda tjänstepaketet (BASE, FLEX eller FULL Care), b) Produkterna för vilka Underhåll ska tillhandahållas och c) den ersättning som ska betalas som årsavgift.

3. Svarstider

"**Helpdesk-responstid**" definieras som den tid från det att kundens felrapport har mottagits av KARDEX hjälpcentral *Central Call Desk* ("CCD") till det att KARDEX fjärrsupport eller telefonbaserade tjänst påbörjas. "**Responstid på plats**" definieras som den tid från det att kundens felrapport har mottagits av CCD till det att serviceteknikern anländer på platsen. Endast responstid under normala kontorstider med eventuellt fortsättning nästa arbetsdag är tillämpligt. Tider utanför normal kontorstid kommer inte att beaktas vid beräkning av svarstiden, såvida inte en utökad "Helpdeskupport på plats" överenskommit i motsvarande tjänsteavtal. KARDEX garanterar kunden att svarstider kommer att uppfyllas såsom det beskrivs i tjänsteavtalet.

4. Felrapporter

4.1. Alla fel måste rapporteras till KARDEX via telefon, online eller med hjälp av knappen *Remote Help Request* så att registrering och klassificering av felet kan genomföras inom Helpdesk-responstiden och att nödvändiga åtgärder kan inledas utan dröjsmål.

4.2. Avhjälpande av felet utförs via telefonsupport, fjärrsupport (om överenskommen) eller av en tekniker på plats. Valet av lämpliga åtgärder sker enligt KARDEX eget gottfinnande.

4.3. Om en kund lämnar in felrapporter utanför den avtalade Helpdesk-supporten på plats, är inte KARDEX skyldig att påbörja en serviceåtgärd såsom telefonsupport, fjärrsupport eller tekniker på plats. Om support sker på plats debiteras dock kunden dubbel timtaxa beträffande KARDEX kundservice såsom tillämpligt.

4.4. KARDEX är endast skyldig att undersöka ett fel om detta har rapporterats korrekt av kunden och om felet på kundplatsen är reproducerbart eller kan demonstreras av maskingenererad produktion.

4.5. För programvarufel gäller särskilda villkor. Ett programvarufel förekommer endast om det är omöjligt att utföra programvarans huvudfunktioner eller om dessa är allvarligt skadade och/eller

- programvaran producerar felaktiga resultat som inte kan hänföras till driftfel av kunden och/eller
- det förekommer ett okontrollerat avbrott i körningen av programvaran som inte orsakas av ett programgränssnitt eller
- användningen av programvaran är allvarligt försämrad eller förhindrad på annat sätt som strider mot korrekt funktionalitet.

4.6. Ett programvarufel förekommer inte i händelse av problem vilka inte kan härledas till den programvara som tillhandahållits av KARDEX utan istället till programvara från andra tillverkare, kundens maskinvara eller operativsystem, databas eller ett parametriseringsfel hos kunden.

5. Tidplan/överenskommelser om datum

5.1. Om kunden avbryter eller skjuter upp en planerad serviceåtgärd mindre än 48 timmar före åtgärden, är kunden skyldig att bära kostnaderna för detta baserat på KARDEX vanliga priser.

5.2. KARDEX har rätt att fakturera kostnader för onödig resa till kundplatsen eller för väntetider på plats på över 30 minuter utöver KARDEX vanliga timtaxa för kundservice tillämplig vid tidpunkten för den planerade åtgärden.

6. Skadeståndsansvar

6.1. I den omfattning som är tillåtet enligt lag är KARDEX inte ansvarig för skador som uppstår på grund av felaktig användning av Produkter, telefon- eller elektroniska överföringsfel, kundens felaktiga utförande av supportinstruktioner, reparationsförsök utförda av kunden själv eller tredje part, servicedelar som inte finns tillgängliga på plats, okvalificerad eller obehörig personal hos kunden eller tredje part eller fördröjning i att nå servicetekniker på grund av att denne är upptagen med annan serviceåtgärd. KARDEX ansvarar heller inte för konsekvenserna av eventuell dataförlust.

6.2. I den omfattning som tillåts enligt lag utesluts allt ansvar för varor och lösögenom som förvaras i Produkterna.

C2: Enskilda tjänster

1. Enskilda tjänster innefattar följande tjänster

1.1. Installation och driftsättning för att installera ny och/eller bygga om Produkt av kvalificerade tekniker. Detta kan inkludera drift- och/eller underhållsutbildning av kundens personal.

1.2. Supportåtgärder på plats för reparation och driftsättning på nytt efter driftstörning eller förlust av produktivitet. Tjänster på plats innefattar tillhandahållande av arbetskraft i form av kvalificerade tekniker, material såsom reservdelar, slitdelar och förbrukningsartiklar, resekostnader och avgifter för dagtraktamente samt särskilda avgifter för support på plats utanför kontorstid.

1.3. Fjärrsupport eller telefonsupportåtgärder är utformade så att kunden kan återställa systemet till normal drift på kort tid och därmed öka drifttiden. Den kontinuerliga övervakningen via fjärrsupport kan till och med förhindra nedtid.

1.4. KARDEX flyttjänst erbjuder kunderna omlokalisering och flyttning av produkter som tillverkats av KARDEX, antingen inom samma eller till annan plats, inom inhemskt territorium eller utomlands ("Flyttjänst"). Flytttjänsten innefattar demontering av Produkten på den gamla platsen, transport av komponenterna från den gamla till den nya platsen (om så överenskommit), tillfällig lagring av komponenterna (om så överenskommit), installation på den nya platsen och driftsättning av Produkten. Flytttjänsten innefattar även korrigering av brister och ersättning av slitdelar, vilket istället kräver att en separat order läggs mot en separat avgift som ska utföras och behandlas oberoende av Flytttjänsten. Om den nya platsen är i ett annat land än den gamla platsen är kunden skyldig att utföra alla nödvändiga åtgärder för transport till det andra landet och även driften i det andra landet. Kunden bär alla kostnader som uppstår i detta sammanhang (nödvändig ändring av Produkten, tull- och klareringsavgift m.m.). Nödvändiga ändringar av Produkten kräver en separat order för Enskilda tjänster (om en separat avgift). Kunden måste avlägsna allt innehåll (förvarad lösögenom) från Produkten innan flytten kan äga rum.

1.5. Utbildningstjänster är utformade för att ge kundens personal möjlighet att hantera systemet enligt avsedd användning, öka efterlevnaden av säkra arbetsmetoder samt att på ett positivt sätt påverka systemets övergripande tillgänglighet och prestanda.

1.6. Underhåll och säkerhetstest är avsedda att upprätthålla systemets tillförlitlighet, förhindra oväntad driftstörning, säkerställa att säkerhetsutrustning testas regelbundet och professionellt samt att minska systemets förtida värdeminskning.

1.7. Modifieringstjänster är avsedda att anpassa systemet efter de förändringar som följer av kundens affärsverksamhet i mekanik och programvara för att säkerställa att ändrade driftkrav uppfylls.

1.8. Tjänster för uppgradering och montering i efterhand är avsedda att uppdatera systemet med den senaste tekniken beträffande mekanik och programvara.

1.9. Tjänster för leverans av reservdelar är avsedd att göra det möjligt för kunden att köpa enskilda delar för montering i kundens system eller reservdelspaket med noggrant utvalda delar som lagras hos kunden för att säkerställa att de finns tillgängliga vid en åtgärd på plats.

2. Användning av underleverantörer från tredje part

För att kunna uppfylla sina skyldigheter beträffande Enskilda tjänster kan KARDEX utnyttja tjänster från tredje part. KARDEX är inte skyldig att själv utföra de Enskilda tjänsterna. Om KARDEX använder sig av tredje part kommer KARDEX säkerställa med hjälp av lämpliga avtalsbestämmelser med sådan part att KARDEX skyldigheter enligt den Enskilda tjänsten uppfylls av tredje part.

3. Obehöriga åtgärder i Kardex system

Kunden är skyldig att informera KARDEX innan KARDEX påbörjar sitt arbete om eventuellt externt eller internt arbete eller förnyelse av delar som utförts på Produkten av kunden eller tredje part, varvid KARDEX ska ha rätt att begära en grundlig avgiftsbelagd inspektion av sådan ändrad eller förnyad Produkt samt neka utförande av den Enskilda tjänsten.

4. Teknisk support av kunden

Kunden är skyldig att tillhandahålla teknisk support till KARDEX för utförandet av Enskilda tjänster på kundens egen bekostnad. Avsnitt B.10. tillämpas i händelse av en installationsorder eller flyttorder.

5. Godkännande

5.1. Så snart KARDEX meddelar kunden om slutförandet av den Enskilda tjänsten måste kunden utföra en inspektion för godkännande av utförda tjänster och/eller levererade produkter. Resultatet av sådan godkännandeinspektion inklusive en detaljerad rapport om eventuella brister, ska registreras skriftligen i ett intyg om kundens godkännande och en undertecknad kopia av denna ska omedelbart lämnas/skickas till KARDEX. Om kunden inte uppfyller denna anmälningskyldighet upphör respektive garantianspråk att gälla.

5.2. Om godkännande förses av skäl som ligger utom KARDEX kontroll, anses Produkterna vara godkända 14 dagar efter meddelande om KARDEX slutförande. KARDEX har rätt att fakturera kostnaderna för sådana förseningar.

5.3. Om endast mindre brister upptäcks i godkännandeinspektionen kan kunden inte motsätta sig godkännande. I sådana fall ska den Enskilda tjänsten anses vara godkänd.

5.4. Med godkännande är KARDEX inte längre ansvarig för eventuella brister som kunde ha uppdagats vid normal inspektion och som inte anges i intyget om kundens godkännande.

6. Garanti

6.1. KARDEX garanterar felfritt tillhandahållande av tjänsterna i enlighet med rättsliga förordningar, gällande normer och direktiv samt erkända tekniska regler.

6.2. I händelse av KARDEX åsidosättande av garantin ska KARDEX ha rätt och skyldighet att rätta till bristen (*Nachbesserung*) inom en rimlig tidsfrist. Om KARDEX första försök att åtgärda bristen misslyckas eller om KARDEX inte vidtar några åtgärder, ska kunden ge KARDEX en andra rimlig tidsfrist för att rätta till bristen. Om det andra försöket att avhjälpa bristen misslyckas eller om KARDEX tillåter denna andra rimliga tidsfrist att löpa ut utan att vidta några åtgärder har kunden rätt att kräva en minskning av ersättningen (*Minderung*). Kunden har även rätt att kräva en minskning av ersättningen om KARDEX allvarligt och slutligen vägrar att genomföra korrigeringen från det att bristen uppträdde. Kunden får dock endast utöva ångerrätt om de tjänster som KARDEX utför upprepade gånger uppvisar allvarliga brister och KARDEX upprepade gånger åsidosätter garantin enligt denna bestämmelse.

6.3. Kundens garantirätt upphör 6 månader efter godkännande.

6.4. Garantin upphävs i händelse av: a) felaktig eller oavsiktlig användning, b) felaktig installation eller driftsättning av kunden eller tredje part, c) ändring, underhåll, reparation eller flytt av Produkten av kunden eller tredje part, d) överdrivet slitage på grund av omständigheter inom kundens kontroll, e) felaktig användning eller försömlig behandling av Produkterna, f) användning av olämpliga servicevätskor eller ersättningsmaterial, g) felaktig konstruktion eller olämplig mark där kunden har sina lokaler, h) kemiska eller elektroniska effekter, om dessa inte beror på fel av KARDEX, i) falska upplysningar från kunden eller dess rådgivare om operativa och tekniska förhållanden i användningen av Produkterna samt j) force majeure såsom naturkatastrofer, krigshandlingar eller terrorism.

7. Ersättning

7.1. Ersättningen för Enskilda tjänster debiteras tidsmässigt och materiellt enligt KARDEX nuvarande prislista, såvida inte betalning med ett engångsbelopp uttryckligen överenskommit.

7.2. KARDEX har rätt att debitera kunden eventuella kostnader för onödig resa till kunden eller om den Enskilda tjänsten inte kunde utföras av skäl som kunden ansvarar för.

7.3. Eventuella väntetider som orsakas av kundens bristande medverkan kan KARDEX debitera kunden.

C3: Särskilda bestämmelser för tjänsteavtal

1. Tjänstepaket

1.1. De tjänster som KARDEX tillhandahåller i samband med tjänsteavtalen bestäms av produkt- och tjänstebeskrivningen i tjänsteavtalet, de tekniska kraven, de specificerade underhållsintervallerna samt de definierade uppgraderingarna av programvara, serviceutgåvorna och uppdateringarna av programvara. Sådana tjänster kan innefatta alla produkter tillhandahållna enligt Del B. 1.2. Vanligtvis kommer KARDEX att utföra underhållsarbete under normal kontorstid. För att få tillgång till tjänster utanför normal kontorstid kan kunden välja tjänstepaketen "FLEX Care" eller "FULL Care" vilka beställs separat.

1.3. Utan att det påverkar garantin enligt leveransavtal ger KARDEX ingen garanti för att Produkten förblir fri från fel och/eller kommer att fungera utan avbrott under tjänsteavtalets löptid. Garantin för tjänster tillhandahållna av KARDEX grundar sig på avsnitt C3.4.

1.4. För att en Produkt ska ingå i ett tjänsteavtal krävs det att Produkten och dess komponenter är i tekniskt perfekt skick och att kunden har erhållit nyttjanderätten till den nuvarande versionen av programvaran. Produkter där garantin som börjar gälla vid leverans redan har löpt ut kommer endast att ingå i tjänsteavtalet efter att de har inspekterats av KARDEX. Kostnaderna för inspektionen och eventuella utgifter för att Produkten ska kunna återställas till korrekt skick ska bäras av kunden enligt gällande avgifter och prislister.

1.5. KARDEX portal för fjärrsupport ("**KARDEX Remote Support**") möjliggör att produkten övervakas genom bedömning av tekniska data från kontrollenheten. Alla personuppgifter och kundrelaterade uppgifter som utbyts i samband med tjänsterna kommer endast att användas för de ändamål som definieras i dessa användarvillkor. En anslutning till KARDEX Fjärrsupport garanterar inte att funktionsfel kan diagnostiseras eller elimineras med hjälp av KARDEX Fjärrsupport. Om funktionsfelet inte kan lösas med hjälp av KARDEX Fjärrsupport skickar KARDEX ut en servicetekniker till den berörda Produkten för att eliminera felet och kommer att debitera sina tjänster separat i enlighet med gällande avgifter och prislister.

2. Kundförpliktelser

2.1. Kunden ska behandla och använda Produkten i enlighet med KARDEX driftrekommendationer. Kunden ska göra det möjligt för KARDEX att eliminera funktionsfel som uppstår på grund av felaktig drift på kundens bekostnad.

2.2. Fel ska enbart rapporteras av kundens bemyndigade person som har uppdraget att använda maskinen i enlighet med KARDEX användarmanual till KARDEX servicetekniker. Felrapporten måste lämnas in från den plats där den aktuella Produkten finns och via lämpligt kommunikationsmedel där Produktnamn, modell och serienummer eller licensnummer anges och bästa möjliga beskrivning av felet. Att lämna ut KARDEX kontaktuppgifter eller åtkomstkoder till lokaler till någon tredje part för att underlätta tillgängligheten är uttryckligen förbjudet. Kunden är skyldig att hålla teknisk utrustning tillgänglig så att support från KARDEX via telefon eller KARDEX supportportal är möjlig. Kostnader för anslutningar ska bäras av kunden.

2.3. Med slutandet av ett avtal för KARDEX Fjärrsupport åtar sig kunden att tillhandahålla en funktionell dataöverföringsenhet (fjärranslutning för KARDEX Fjärrsupport) som är tillräckligt skyddad mot obehörig åtkomst från tredje part för att ge KARDEX en adekvat åtkomst till kundens system för supportuppdrag. Som en förutsättning för detta måste kunden ge KARDEX de tillstånd som krävs. Fjärrsupport utförs via en lämplig separat programvara för fjärrsupport som exempelvis programmet KARDEX Remote Support eller i undantagsfall TeamViewer. Eventuella kostnader för överföring av data och eventuella andra kostnader som uppstår vid fjärrtjänsten bäras av kunden. Ytterligare detaljer om detta kan anges i supportavtalet. Om kunden inte har de dataöverföringsresurser som beskrivs ovan, ska kunden ersätta KARDEX för den ökade utgift som är ett resultat av detta. KARDEX befrias skyldigheten att utföra fjärrtjänsten om – av skäl som KARDEX inte ansvarar för – ingen anslutning kan upprättas från systemet.

2.4 Vid behov ska kunden stödja KARDEX servicetekniker på plats med egen personal enligt bästa förmåga och i rimlig utsträckning. Detta gäller i synnerhet om arbetet som ska utföras ligger bortom vad en enda person rimligen kan förväntas utföra eller som inte kan utföras på ett säkert sätt av en enda person. Det går inte att kräva ersättning från KARDEX för detta. Kunden undertecknar det arbete som utförs av KARDEX servicetekniker på teknikers arbetsrapport vilken ligger till grund för fakturering.

2.5. Kunden måste se till att Produkterna är exklusivt tillgängliga vid den överenskomna tidsperioden för KARDEX servicetekniker som utför tjänsten och att Produkterna kan stängas av från drift för detta ändamål.

2.6. Under avtalsperioden är kunden skyldig att låta allt underhåll och all reparation av Produkterna endast utföras av KARDEX eller en auktoriserad underleverantör till KARDEX. I förekommande fall ska KARDEX informeras om eventuella tidigare arbeten utförda på Produkterna eller byten av delar som gjorts av kunden själv eller tredje part innan arbetet påbörjas. I sådana fall har KARDEX rätt att kräva en noggrann kontroll av de aktuella Produkterna eller på annat sätt motsätta sig att utföra tjänsten.

2.7. Kunden ska inte flytta Produkten utan föregående skriftligt meddelande till KARDEX. På begäran och på kundens bekostnad kommer KARDEX att utföra eller övervaka flytten. Om kunden inte låter flytten göras eller övervakas av KARDEX kommer KARDEX tjänster enligt tjänsteavtalet avbrytas under flytten och KARDEX kommer att utföra en granskning av systemet för att säkerställa Produkternas korrekta och säkra funktionalitet innan återinförande av tjänsterna. En sådan granskning av systemet debiteras separat enligt gällande avgifter och prislistor. Eventuella skador som orsakas av en otillbörlig flytt kommer inte att täckas av tjänstepaketet.

2.8. Kunden förbinder sig att aktivt följa med och bistå KARDEX i händelse av ett underhållsproblem vid feldiagnos och eliminering utförd inom ramen för KARDEX fjärrsupport. Kunden meddelar KARDEX skriftligen vilka kvalificerade anställda, utbildade av KARDEX, som är kontaktpersoner och behöriga att utföra och vidta alla åtgärder och beslut för kunden som är nödvändiga i samband med vanlig användning. Kontaktpersonen ska vara på plats vid Produkten under hela processen med fjärrsupport redo att ingripa, när så behövs, t.ex. genom att aktivera nödstopp. Kunden är ensam ansvarig för att vidta nödvändiga säkerhetsåtgärder för att säkerställa att personer och egendom inte äventyras under underhåll.

2.9. Kundens anställda behöver ett lösenord för att kunna använda KARDEX Fjärrsupport. Varje person som legitimerar sig själv med ett lösenord anses av KARDEX vara behörig och att alla inlägg och instruktioner grundar sig på en formellt felfri legitimering tillskrivs kunden av KARDEX.

3. Ersättning för tjänsteavtal

3.1. En årlig avgift tas ut för de tjänster som specificeras i tjänsteavtalet, vars storlek beror på de valda tjänstepaketerna (BASE, FLEX eller FULL Care).

3.2. Den första årsavgiften faktureras vid undertecknandet av tjänsteavtalet och därefter före inledandet av varje avtalsår.

3.3. KARDEX förbehåller sig rätten att höja eller minska årsavgiften. Om ökningen är mer än 5 % av den överenskomna årsavgiften har kunden extraordinär rätt att med angivande av grunden säga upp avtalet. Kunden kan då säga upp avtalet i förtid inom en månad efter att fakturan för den ökade årsavgiften har mottagits för det första avtalsår som den ökade årsavgiften gäller.

3.4. KARDEX har rätt att debitera kunden för onödig resa till kunden eller om tjänsten eller delar av tjänsten inte kunnat utföras på platsen och att kunden är ansvarig för förhindrandet av arbetet. Om kunden enligt tjänsteavtalet har åtagit sig att hålla vissa delar på lager eller om kunden inte beställt de delar från KARDEX som behövs för tjänsten enligt KARDEX, kan kunden debiteras för eventuella väntetider som orsakas av att de erforderliga servicedelarna inte finns tillgängliga på platsen.

3.5. Ytterligare inspektioner till följd av reparation av Produkter eller ersättande av saknade tekniska dokument eller servicebok ingår inte i årsavgiften och faktureras separat enligt det timpris för KARDEX kundservice som gäller för tiden.

4. Garanti

4.1. KARDEX garanterar felfritt tillhandahållande av Tjänsterna i enlighet med relevanta rättsregler, gällande normer och föreskrifter samt erkända tekniska regler.

4.2. I händelse av KARDEX åsidosättande av garantin ska KARDEX ha rätt och skyldighet att rätta till bristen (*Nachbesserung*) inom en rimlig tidsfrist. Om KARDEX första försök att åtgärda bristen misslyckas eller om KARDEX inte vidtar några åtgärder, måste kunden ge KARDEX en andra rimlig tidsfrist för att rätta till bristen. Om det andra försöket att avhjälpa bristen misslyckas eller om KARDEX tillåter denna andra rimliga tidsfrist att löpa ut utan att vidta några åtgärder har kunden rätt att kräva en minskning av ersättningen (*Minderung*) för den felaktigt utförda tjänsten. Kunden har även rätt att kräva en minskning av ersättningen om KARDEX allvarligt och slutligen vägrar att genomföra korrigeringen från det att bristen uppträdde. Kunden har endast rätt att utöva ångerrätt om de tjänster som KARDEX utför upprepade gånger uppvisar allvarliga brister och om KARDEX upprepade gånger åsidosätter garantin enligt denna bestämmelse.

4.3. Garantin gäller från och med godkännande av tjänsten. Kunden är skyldig att omedelbart inspektera och godkänna alla tjänster som utförs efter fel och omedelbart meddela KARDEX om eventuella brister. Kundens garantianspråk förverkas i den mån denna skyldighet att framföra ett klagomål inte uppfylls.

4.4. Kundens garantirätt upphör 6 månader efter godkännande.

4.5. Garantin undantas om arbete eller försök att reparera utförs på Produkterna av underhållsföretag som inte är godkända av KARDEX, såvida inte KARDEX faktiskt och slutgiltigt vägrat att avhjälpa felet.

4.6. Om inte annat uttryckligen överenskommit, kan inte KARDEX garantera att underhåll och inspektioner utförs inom en viss tidsram. KARDEX garanterar vidare inte att tredje part inte erhåller obehörig åtkomst till Produkterna beträffande KARDEX Fjärrsupport.

5. Löptid och uppsägning av Tjänsteavtalet

5.1. Tjänsteavtalet träder i kraft vid den tid som anges i tjänsteavtalet och har en inledande löptid på 1 år.

5.2. Avtalet förlängs med ytterligare perioder av ett år i varje enskilt fall såvida inte någon av parterna skriftligen säger upp det med minst tre månaders varsel till slutet av respektive avtalsperiod.

5.3. Tjänsteavtalet kan sägas upp skriftligen med angivande av grunden av endera parten med omedelbar verkan om en av de avtalslutande parterna väsentligt åsidosatt sina skyldigheter enligt tjänsteavtalet och

underlåtit att åtgärda överträdelsen, trots ett föreläggande om efterlevnad från den andra parten som ger den andra parten en tidsfrist på 2 veckor för åtgärdandet. Avsnitt C3.4 ska tillämpas vid åsidosättande av åtaganden i samband med garantianspråk.

5.4. KARDEX kan kräva att enskilda Produkter utesluts från tjänsteavtalet efter en uppsägningstid på tre månader om de berörda Produkterna inte längre kan underhållas på rätt sätt på grund av överdrivet slitage, orimliga ansträngningar och brist på tillgång till reservdelar eller föråldring (avsnitt B.9.).