

Generelle vilkår og betingelser for produktservice og reparation

Kamstrup A/S – CVR-nr. 21 24 81 18

1.0 Generelle betingelser

- 1.1. Nærværende generelle vilkår og betingelser gælder for alle aftaler om service og reparation af Kamstrups produkter ("Serviceydelser") indgået mellem Kamstrup A/S ("Kamstrup") og en kunde ("Kunden")
 - 1.1.1. når Kunden har oprettet en servicesag på Kamstrups online serviceportal Service Desk via MitKamstrup ("Service Desk"), og
 - 1.1.2. såfremt produktet ikke er solgt i henhold til Kamstrups Generelle salgs- og leveringsbetingelser eller andre salgs- og leveringsbetingelser indgået mellem Kamstrup og Kunden, og/eller
 - 1.1.3. ikke er omfattet af Kamstrups Generelle vilkår og betingelser for levering af serviceydelser eller andre serviceaftaler indgået mellem Kamstrup og Kunden.
- 1.2. Kundens generelle betingelser, praksis og kutyme mv. er ikke gældende, medmindre de er udtrykkeligt og skriftligt accepteret af Kamstrup.

2.0 Aftalen

- 2.1. Aftalen ("Aftalen") består af følgende:
 - 2.1.1. Kundens oprettelse af en servicesag via Service Desk inklusive en beskrivelse af den påståede mangel ("Beskrivelsen") og
 - 2.1.2. disse Generelle vilkår og betingelser for produktservice og reparation.

3.0 Indlevering til service og reparation

- 3.1. Kunden arrangerer og bærer risikoen for og omkostningerne ved forsendelse af produktet til Kamstrup.
- 3.2. Forsendelsen skal fremsendes til: Kamstrup A/S, Att. Serviceafdelingen, Industrivej 28, 8660 Skanderborg, Danmark.
- 3.3. Forsendelsen skal tydeligt markeres med servicesagsnummeret fra Service Desk og påføres en returlabel, som kan printes, når servicesagen er oprettet.
- 3.4. Medmindre der udtrykkeligt er indgået aftale om andet, modtager Kamstrup ikke produkter til service eller reparation ved Kundens personlige indlevering.

4.0 Produkter omfattet af produktgaranti

- 4.1. Efter modtagelse af Kundens produkt undersøger Kamstrup på baggrund af servicesagen og Kundens Beskrivelse, om produktet lider af en håndværksmæssig mangel eller mangler ved materialer, som er omfattet af Kamstrups produktgaranti, og om Kunden har reklameret rettidigt og inden for garantiperioden.
- 4.2. Såfremt manglerne er dækket af Kamstrups produktgaranti, skal Kamstrup efter eget skøn enten reparere produktet, refundere prisen eller foretage omlevering. Kamstrup overtager ejendomsretten til udskiftede dele. Kamstrup bærer omkostningerne ved returnering af reparerede eller udskiftede produkter omfattet af Kamstrups produktgaranti til Kunden.
- 4.3. Såfremt manglerne ikke er dækket af Kamstrups produktgaranti, håndteres servicesagen efter punkt 6 nedenfor.

5.0 Standard servicesager

- 5.1. For standard servicesager, som oprettes via Service Desk vedrørende stikprøvekontrol, kontrolmåling eller efterverificering af målere, kan Kamstrup opkræve Kamstrups sædvanlige pris.
- 5.2. For Servicesager vedrørende Re-verifikation/Test udfører Kamstrup en justering af målerne hvor det er muligt og nødvendigt. Kunden modtager kun måleresultatet efter en evt. justering medmindre kunden sender en forespørgsel på resultatet inden justeringen.

6.0 Reparationsoverslag

- 6.1. Såfremt servicesagen ikke er omfattet af Kamstrups produktgaranti (jf. punkt 4) eller standard servicesager (jf. punkt 5), kan Kamstrup opkræve Kamstrups sædvanlige pris for reparerede eller udskiftede produkter sammen med et gebyr på DKK 1000 for arbejdet med undersøgelsen af den påberåbte mangel. I så fald skal Kunden bære omkostningerne ved returnering af reparerede eller udskiftede produkter til Kunden.
- 6.2. Såfremt Kunden i forbindelse med servicesagens oprettelse anmoder herom, kan Kamstrup udarbejde et reparationsoverslag, så Kunden kan vurdere, om reparationen ønskes foretaget. Reparationsoverslaget er gældende i tre (3) måneder fra tidspunktet for

Generelle vilkår og betingelser for produktservice og reparation

- fremsendelse af overslaget til Kunden. Såfremt Kunden efter modtagelse af et reparationsoverslag ikke ønsker reparationen foretaget, kan Kamstrup kræve et gebyr på DKK 1000 for arbejdet med undersøgelsen af den påberåbte mangel, og Kunden skal bære omkostningerne ved returnering af produktet til Kunden eller dets bortskaffelse. Ved returnering af produktet til Kunden i medfør af dette punkt 6.2 er Kamstrup berettiget til at returnere produktet i "åben" stand (f.eks. i delvist adskilt eller i anden ikke-retableret stand).
- 6.3. Såfremt Kunden ikke inden for tre (3) måneder fra reparationsoverslagets fremsendelse til Kunden reagerer herpå, vil Kamstrup påminde Kunden herom med oplysning om, at Kundens manglende svar vil medføre, at produktet vil blive bortskaffet for Kundens regning. Kamstrup er endvidere berettiget til at kræve et gebyr på DKK 1000 for arbejdet med undersøgelsen af den påberåbte mangel.
- 7.0 Kamstrups forbehold**
- 7.1. Serviceydelserne omfatter ikke afhjælpning af mangler, som skyldes (a) ukorrekt eller uautoriseret brug af Kamstrups produkter eller anvendelse under andre usædvanlige miljøforhold (herunder nedsænkning i jord eller vand), (b) installation i strid med de til produktet tilhørende instruktioner, manualer eller beskrivelser o.l., (c) manglende vedligeholdelse, (d) uautoriseret reparation udført af Kunden eller tredjemand eller (e) handlinger eller undladelser hos Kunden eller tredjemand.
- 7.2. Serviceydelserne omfatter ikke arbejde vedrørende tredjemands produkter, medmindre andet er udtrykkeligt aftalt mellem Kamstrup og Kunden.
- 7.3. Serviceydelserne omfatter ikke genmontering eller geninstallation hos Kunden.
- 7.4. Kamstrup forbeholder sig ret til ikke at modtage produkter til service og reparation, der er forurenede med giftige eller andre miljøskadelige medier.
- 7.5. For servicesager vedrørende Stikprøvekontrol, Kontrolmåling eller Re-verificering/Test forbeholder Kamstrup sig ret til at bruge kalibreringsdata i anonymiseret form til statistiske formål.
- 8.0 Garanti for udført service og reparation**
- 8.1. Kamstrup garanterer, at Serviceydelserne leveres på en professionel og fagmæssig korrekt måde i overensstemmelse med bestemmelserne i Aftalen. Denne garanti ophører tre (3) måneder efter leveringen af den pågældende Serviceydelse.
- 8.2. Hvis Serviceydelserne ikke er i overensstemmelse med Aftalens bestemmelser, skal Kunden give Kamstrup meddelelse derom uden ugrundet ophold efter at have opdaget manglen.
- 8.3. Kamstrup skal (og som Kundens eneste misligholdelsesbeføjelse ved brud på enhver garanti) efter Kamstrups eget skøn enten:
- 8.3.1. afhjælpe eller genudføre mangelfulde Serviceydelser i overensstemmelse med Aftalens bestemmelser eller
- 8.3.2. kreditere eller refundere prisen på sådanne mangelfulde Serviceydelser.
- 9.0 Service- og reparationstid**
- 9.1. Serviceydelserne udføres primært på Kamstrups eget værksted og inden for normal arbejdstid. Ved serviceydelser udført hos Kunden, vil der yderligere blive faktureret for teknikertiden i bilen og antal kørte km.
- 9.2. Den forventede behandlingstid for standard Serviceydelser er løbende arbejdsuge plus fjorten (14) arbejdsdage fra produktets modtagelse med tillæg af transporttiden for returforsendelsen til Kunden. Der tages forbehold for længere behandlingstid i forbindelse med weekender, ferieperioder, helligdage, nationale lukkedage o.l.
- 9.3. Kamstrups angivelse af leveringstider for Serviceydelserne er ikke bindende, medmindre dette udtrykkeligt er aftalt mellem parterne.
- 10.0 Priser**
- 10.1. Alle priser vedrørende disse Generelle vilkår og betingelser for produktservice og reparation er angivet i danske kroner (DKK), eksklusive moms.
- 11.0 Betaling**
- 11.1. Kunden skal betale Kamstrup inden for den aftalte betalingsfrist og under ingen omstændigheder senere end tredive (30) dage efter korrekt fakturering. I tilfælde af overskridelse af betalingsfristen vil der blive tilskrevet en rente på to procent (2%) per påbegyndt måned fra forfald eller den maksimale rente efter gældende ret, hvis denne er lavere. Kamstrup forbeholder sig ret til at sætte opfyldelsen af enhver forpligtelse i henhold til Aftalen i bero, herunder, men ikke begrænset til, levering af produkterne, indtil det forfaldne beløb er betalt fuldt ud, eller der er stillet en for Kamstrup tilfredsstillende sikkerhed.
- 12.0 Erstatningsansvar**
- 12.1. Kamstrup er ansvarlig for forsvarlig håndtering og opbevaring af Kundens produkt fra tidspunktet for kvittering for modtagelse på den i punkt 3.2 anførte modtageradresse og frem til produktets afsendelse til den af Kunden oplyste returadresse. Kamstrup transportforsikrer returforsendelsen.
- 12.2. Kamstrup er ikke ansvarlig for driftstab, afsavn, avancetab, indtægtstab, ordretab, økonomisk tab, tidstab, arbejdsstandsning, datatab, tab af goodwill, tab forårsaget af forsinkelser i leverancer (medmindre Kamstrup skriftligt har accepteret en fast leveringsdato), tab i forbindelse med kontrakter med tredjemand eller indirekte, afledt eller følgetab, som Kunden måtte lide som følge af forsinkede eller mangelfulde Serviceydelser i henhold til Aftalen.
- 12.3. Kamstrups samlede ansvar i henhold til Aftalen kan ikke overstige et beløb svarende til produktets nyværdi med fradrag for almindeligt slid og ælde.

Generelle vilkår og betingelser for produktservice og reparation

13.0 Tvister

- 13.1. Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med denne Aftale, skal søges bilagt i mindelighed ved forhandling.
- 13.2. Hvis en mindelig løsning ikke kan opnås mellem parterne, skal tvisten afgøres ved Retten i Aarhus, Danmark, i første instans.
- 13.3. Alle tvister vedrørende Aftalen samt tvisteløsning skal afgøres efter dansk ret med undtagelse af lovvalgsreglerne. Den internationale købelov (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) finder ikke anvendelse.