

Generelle salgs- og leveringsbetingelser for produkt service ydelser og reparationer

Kamstrup A/S – CVR. nr. 21 24 81 18

1.0 Generelle betingelser

- 1.1. Nærværende generelle betingelser gælder for alle aftaler om produkt service og reparation af Kamstrup 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 ServiceDesk via MitKamstrup ("ServiceDesk"); og
 - 1.1.2. såfremt produktet ikke er solgt på 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, sædvaner og kutymer mv., er ikke gældende, medmindre disse betingelser mv. 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 på ServiceDesk inklusive en fejlbeskrivelse, samt
 - 2.1.2. disse generelle vilkår og betingelser for produkt service og reparation.

3.0 Indlevering til service og reparation

- 3.1. Kunden arrangerer, 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 ServiceDesk, samt returneringsmærkat, som kan printes når servicesagen oprettes.
- 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 fejlbeskrivelse, om produktet lider af en håndværksmæssig mangel eller mangler ved materialer, som er underlagt Kamstrups produktgaranti, og om Kunden har reklameret rettidigt og inden for garantiperioden.

- 4.2. Såfremt manglerne er dækket af Kamstrups produktgaranti, skal Kamstrup 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 afsnit 6 nedenfor.

5.0 Standard servicesager

- 5.1. For standard servicesager som oprettes på ServiceDesk vedrørende stikprøvekontrol, kontrolmåling eller re-verificering af målere, kan Kamstrup kræve Kamstrups sædvanlige pris.

6.0 Reparationsoverslag

- 6.1. Såfremt servicesagen ikke er omfattet af Kamstrups produktgaranti (jf. afsnit 4) eller standard servicesager (jf. afsnit 5), kan Kamstrup kræve Kamstrups sædvanlig pris for reparerede eller udskiftede produkter sammen med et rimeligt gebyr 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 gennemført. Reparationsoverslaget er gældende i tre (3) måneder fra overslaget fremsendes til Kunden. Såfremt Kunden efter modtaget reparationsoverslag ikke ønsker reparationen gennemført, kan Kamstrup kræve et rimeligt gebyr 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" tilstand.
- 6.3. Såfremt Kunden ikke inden for tre (3) måneder fra reparationsoverslagets fremsendelse til Kunden reagerer herpå, skal 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 rimeligt gebyr for arbejdet med undersøgelsen af den påberåbte mangel.

Generelle salgs- og leveringsbetingelser for product service ydelser og reparationer

7.0 Kamstrups forbehold

- 7.1. Serviceydelserne omfatter ikke afhjælpning af mangler, som skyldes (a) ukorrekt eller uautoriseret brug af Kamstrups produkter, (b) installation i strid med de til produktet tilhørende instruktioner, manualer eller beskrivelser o. lign., 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.

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 afhjælpningsbeføjelse ved brud på enhver garanti), efter Kamstrups eget skøn, enten:
 - 8.3.1. Reparere eller udføre mangelfulde Serviceydelser på ny 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 på Kamstrups eget værksted og inden for normal arbejdstid.
- 9.2. For standard Serviceydelser må påregnes en behandlingstid på fjorten (14) dage plus løbende uge fra produktets modtagelse, med tillæg af returforsendelse og med forbehold for ferieperioder, helligdage og nationale lukkedage mv.
- 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 produkt services og reparationer er angivet i Danske Kroner (DKK), eksklusive moms.

11.0 Betaling

- 11.1. Kunden skal betale Kamstrup på eller før den aftalte betalingsfrist og under ingen omstændigheder senere end tredive (30) dage efter korrekt fakturering. I tilfælde af overskridelse af sidste betalingsfrist, vil der blive tilskrevet en

rente på to procent (2%) per måned eller den maksimale rente tilladt efter gældende ret, hvis denne er lavere.

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 produktet afsendes til den af Kunden oplyste returadresse. Kamstrup transportforsikrer returforsendelsen.
- 12.2. Kamstrup er ikke ansvarlig for driftstab, avancetab, ordretab, økonomisk tab eller andre indirekte tab som Kunden har pådraget sig 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 almindelig slid og ælde.

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 (The United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) finder ikke anvendelse.