



KONICA MINOLTA

## ALMINDELIGE SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER

### 1. Anvendelse og gyldighed

- 1.1. Enhver leverance sker i henhold til følgende salgs- og leveringsbetingelser, medmindre andet er skriftligt aftalt.
- 1.2. Kundens angivelser af særlige vilkår i udbudsmateriale, ordre m.v. anses ikke som fravigelse af nedenstående vilkår, medmindre Konica Minoltas hovedkontor skriftligt har accepteret disse.

### 2. Tilbud/ordre

- 2.1. Hvor ikke andet udtrykkeligt er anført, er ethvert tilbud kun bindende for Konica Minolta i 30 dage fra tilbuddets afgivelse. Dersom kundens accept på noget tidspunkt, uanset betydning eller størrelse, afviger fra Konica Minoltas tilbud, er tilbuddet bortfaldet.
- 2.2. Kundens eventuelle indsigelser mod ordrebekræftelsens indhold skal foreligge skriftligt og være Konica Minolta i hænde senest 5 hverdage efter ordrebekræftelsens dato.
- 2.3. Annullering eller ændring af en ordre kan kun ske med Konica Minoltas skriftlige godkendelse.
- 2.4. Konica Minolta forbeholder sig ret til at annullere tilbud og ordrebekræftelser, såfremt Konica Minolta ikke kan kreditgodkende kunden.

### 3. Priser

- 3.1. Alle priser er i danske kroner og eksklusiv den til enhver tid gældende moms og andre afgifter. Der pålægges et miljøgebyr ved fakturering.
- 3.2. Ved ordrer på under kr. 1.500 tillægges der et ekspeditionsgebyr.
- 3.3. Der opkræves et faktureringsgebyr ved fremsendelse af fakturaer på papir, og der opkræves betaling for forsendelse af toner.

### 4. Betaling

- 4.1. Medmindre andet er aftalt, er købesummen forfalden til betaling senest 14 dage efter fakturadato.
- 4.2. Konica Minolta forbeholder sig retten til at ændre de aftalte betalingsbetingelser, såfremt kundens betalingssevne svækkes efter aftalens indgåelse.
- 4.3. Betaler kunden ikke købesummen i rette tid, kan Konica Minolta fra forfaldsdagen beregne sig rente på 1,5 % pr. påbegyndt måned.
- 4.4. Kunden er ikke berettiget til at modregne eventuelle modkrav mod Konica Minolta, som ikke er skriftligt anerkendt af Konica Minolta, og har ikke ret til at tilbageholde nogen del af købesummen på grund af modkrav af nogen art.

### 5. Ejendomsforbehold

- 5.1. Konica Minolta forbeholder sig ejendomsretten til enhver leverance, indtil hele købesummen med tillæg af påløbne omkostninger er betalt til Konica Minolta.

### 6. Levering

- 6.1. Med mindre andet er skriftligt aftalt i ordren, er leveringsstedet kundens adresse.
- 6.2. Leveringstider er angivet omtrentligt og er ikke bindende, medmindre andet er særskilt aftalt og skriftligt bekræftet af Konica Minolta.
- 6.3. Konica Minolta er berettiget til at forlænge den aftalte leveringstid med indtil 14 dage regnet fra udløbet af den faste leveringstid, forudsat Konica Minolta inden dette tidspunkt giver kunden underretning om forlængelsen.
- 6.4. En eventuel overskridelse af leveringstiden berettiger ikke kunden til at udøve nogen misligholdelsesbeføjelser. Såfremt forsinkelsen er væsentlig, har kunden mulighed for at vælge mellem at kræve aftalen gennemført til en ny leveringsdato eller at annullere ordren, men kunden er ikke berettiget til erstatning.
- 6.5. Levering til kunder uden for landets grænser og kunder på ikke-brofaste øer kan ske efter særlig aftale.
- 6.6. Såfremt kunden beder Konica Minolta om at bortskaffe udstyr fra kundens adresse, indestår kunden for, at udstyret er fri og ubehæftet for gæld.

### 7. Mangler og reklamation

- 7.1. Ved levering skal kunden straks foretage en undersøgelse af det solgte, som ordentlig forretningsbrug tilsiger.
- 7.2. Efter Konica Minoltas valg vil mangler ved det solgte blive afhjulpnet, eller det solgte vil blive omleveret. Konica Minoltas afhjælpningspligt omfatter ikke mangler, som er en følge af naturligt slid, overlast, mangelfuld betjening, mangelfuld vedligeholdelse, hændeligt uheld eller andre forhold, for hvilke kunden bærer ansvaret eller risikoen.
- 7.3. Sker afhjælpning eller omlevering ikke inden rimelig tid, er kunden berettiget til at hæve købet, kræve afslag i købesummen eller kræve tilbagebetaling af den betalte købesum mod at stille det leverede til Konica Minoltas disposition. Kunden skal forud for dette have fremsendt skriftlig meddelelse om, at nærværende bestemmelse påtænkes uddyttet, og fra tidspunktet fra afsendelsen af meddelelsen have givet Konica Minolta en rimelig frist til at afhjælpe eller omlevere.
- 7.4. Har kunden ikke inden 12 måneder efter leveringsdato påberåbt sig manglen over for Konica Minolta, kan kunden ikke senere gøre den gældende. For dele, der er udskiftet eller repareret jf. pkt. 7.2, påtager Konica Minolta sig de samme forpligtigelser, som gælder for det oprindeligt solgte i en periode på 12 måneder, dog således at Konica Minoltas mangelsansvar ikke for nogen del af det solgte kan udstrækkes til mere end 2 år fra den oprindelige leveringsdato.
- 7.5. Forandringer af eller indgreb i det solgte uden Konica Minoltas skriftlige samtykke fritager Konica Minolta for enhver forpligtigelse, herunder afhjælpning af mangler, service, support og vedligeholdelse.
- 7.6. I tilfælde af reklamation er kunden ikke berettiget til at disponere over det leverede eller returnere dette til Konica Minolta uden Konica Minoltas skriftlige godkendelse.
- 7.7. Reklamation vedrørende fakturaer skal fremsendes skriftligt inden 8 dage efter fakturaens modtagelse.

### 8. Ansvar

- 8.1. Et erstatningsansvar over for Konica Minolta kan ikke overstige fakturabeløbet for den solgte genstand.
- 8.2. Konica Minolta hæfter ikke for driftstab, tabt arbejdsfortjeneste, avancement eller andet tab i forbindelse med aftalen, herunder indirekte tab, der opstår som følge af forsinkelse eller mangler ved det solgte.
- 8.3. Konica Minolta påtager sig intet ansvar for, at leverede produkter lovligt må anvendes til påtænkte formål.
- 8.4. Hverken Konica Minolta eller kunden skal, i henhold til denne aftale, anses for ansvarlige over for den anden part, for så vidt ansvaret skyldes forhold, der ligger udenfor partens kontrol, og som parten ikke ved aftalens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet.

### 9. Produktansvar

- 9.1. For produktansvar gælder de til enhver tid gældende regler i dansk ret. I det omfang intet andet følger af ufravigelige retsregler, er Konica Minolta ikke ansvarlig for driftstab, avancement eller andet indirekte tab.
- 9.2. Såfremt der er grund til at tro, at en mangel kan medføre risiko for produktansvar, skal reklamation ske straks til Konica Minolta.
- 9.3. Hvis tredjemand fremsætter krav mod en af parterne om erstatningsansvar i henhold til denne bestemmelse, skal denne part straks underrette den anden herom.

### 10. Immaterielle rettigheder

- 10.1. Kunden erhverver brugsret til de softwareprodukter, som er omfattet af leverancen. De immaterielle rettigheder til softwareprodukterne forbliver hos Konica Minolta og Konica Minoltas leverandører.
- 10.2. Kunden forpligter sig til at behandle de leverede produkter på en måde, som sikrer Konica Minoltas eller leverandørers rettigheder og at give fornøden vejledning og instruktion til ansatte, som har adgang til de leverede produkter med henblik på at beskytte rettighederne.
- 10.3. Alle rettigheder, som ikke udtrykkeligt er tildelt i henhold til nærværende aftale, forbeholdes af Konica Minolta og Konica Minoltas leverandører.



## 11. Misligholdelse

- 11.1. Ved kundens manglende betaling samt ved manglende efterlevelse i øvrigt af forpligtelser, bortfalder kundens krav på ydelser efter denne aftale.
- 11.2. Ved enhver form for betalingsmisligholdelse fra kundens side er Konica Minolta berettiget til at spærre for ydelser på alle kundens engagementer med Konica Minolta. Denne ret forbeholdes, indtil samtlige skyldige, forfaldne og ubetalte beløb er honoreret af kunden.
- 11.3. Såfremt kunden i væsentligt omfang tilsidesætter de ovennævnte bestemmelser og ikke inden 10 dage efter modtagelsen af Konica Minoltas skriftlige krav herom genetablerer en korrekt efterlevelse af aftalen, er Konica Minolta berettiget til uden varsel at ophæve nærværende aftale og kræve erstatning.
- 11.4. Ophæves nærværende aftale, som følge af kundens krænkelse af immaterielle rettigheder, kan Konica Minolta kræve, at kunden uden kompensation tilbageleverer alt software leveret af Konica Minolta og på forlangende skriftligt erklærer, at dette og eventuelle kopier heraf er tilbageleveret eller destrueret.

## 12. Tredjepartsrettigheder

- 12.1. Ved køb af produkter produceret af andre end Konica Minolta, gælder der i tillæg til nærværende betingelser, særlige tredjepartsrettigheder, som eksempelvis software producenters licensvilkår, End User License Agreements og lign. Kunden opnår ikke en bedre ret, end det der fremgår, af tredjeparts licensvilkår.

## 13. Fortrolighed

- 13.1. Kunden og Konica Minolta må ikke uberettiget videregive eller udnytte fortrolige oplysninger, som den pågældende part er blevet bekendt med gennem sit arbejde hos den anden part.

## 14. Overdragelse

- 14.1. Kunden kan ikke uden Konica Minoltas skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til aftaler med Konica Minolta.

## 15. Tvister

- 15.1. Enhver uoverensstemmelse mellem parterne afgøres ved domstolene efter dansk ret.

## BETINGELSER FOR SERVICEAFTALE FOR MULTIFUNKTIONSPRINTERE

Såfremt der er indgået skriftlig aftale om en serviceaftale gælder følgende betingelser:

### 1. Definitioner

- 1.1. En serviceaftale for multifunktionsprintere (MFP'er) dækker service af MFP'er, der som standard kan printe i A3 eller kan opgraderes til dette.
- 1.2. Ved klik forstås henholdsvis en kopi eller et print.
- 1.3. Ved Copykit forstås 10.000 klik, medmindre andet er aftalt.
- 1.4. Ved service forstås løbende vedligeholdelse og reparation af det omfattede udstyr.

### 2. Ydelsen

- 2.1. En serviceaftale for multifunktionsprintere omfatter servicering af MFP-hardware, adgang til I-training samt fortløbende bestilling af Copykit. Tilbehør til MFP-hardware, ekstern controller, scanningsdel samt tilkøbte softwareløsninger er ikke omfattet.
- 2.2. Konica Minolta forpligter sig til at servicere det omfattede udstyr med reservedele og forbrugsstoffer uden yderligere beregning inden for det antal klik, som kunden ved nærværende aftale forpligter sig til. Service inkluderer både assistance ved tilkald og "Every visit check". Papir og hæfteklammer faktureres særskilt, medmindre andet er aftalt.
- 2.3. På udstyr, som understøtter remote funktioner, kan Konica Minolta via ekstern netværksforbindelse foretage fejlfretning, opdatering m.m. på kundens udstyr, hvilket indebærer, at kunden løbende får driftsrelaterede serviceydelser, uden at der sker fysisk fremmøde af en tekniker.
- 2.4. Ved rekvirering af forbrugsstoffer og reservedele udover hvad der beregnes til det aftalte antal copykit, forbeholder Konica Minolta sig ret til at opkræve betaling herfor.
- 2.5. Ubrugte forbrugsstoffer og reservedele udleveret til kunden under serviceaftale for multifunktionsprintere, er Konica Minoltas ejendom og kan

til enhver tid hjemtages. Ubrugte forbrugsstoffer og reservedele, som er udleveret til kunden, skal altid returneres til Konica Minolta ved ophør af aftalen. Såfremt dette ikke returneres til Konica Minolta, forbeholder Konica Minolta sig ret til at opkræve betaling svarende til værdien af de ubrugte forbrugsstoffer og reservedele.

- 2.6. Serviceaftale for multifunktionsprintere giver adgang til service indenfor Konica Minoltas normale arbejdstid. Service udenfor normal arbejdstid udføres efter aftale og ved særskilt afregning efter den til enhver tid gældende prisliste.
- 2.7. Gennemsnitlig responstid er 8 timer – dag til dag – medmindre andet er aftalt individuelt. Responstiden beregnes som gennemsnit over 12 måneder, og inkluderer alle servicekald uanset om de løses onsite eller remote.
- 2.8. Uden for aftalen er Konica Minoltas gennemsnitlige responstid 24 timer eller ca. 3 arbejdsdage.
- 2.9. Evt. installeret modem og SIM-kort til brug for fjernovervågning (CS Remote Care) er Konica Minoltas ejendom og skal tilbageleveres ved aftalens udløb eller ophør.

### 3. Kundens forpligtelser

- 3.1. Det er kundens ansvar at sikre, at Konica Minolta løbende modtager tælleroplysninger. Tælleroplysninger skal indberettes på Konica Minoltas hjemmeside. Anden indberetning af tællertal fx via tællerkort, mail, telefon, fax, brev samt manglende indberetning, vil udløse et administrationsgebyr. Modtager Konica Minolta ikke tælleroplysninger, forbeholdes retten til enten at estimere tællertal eller at fakturere kunden et ekstra servicebesøg. Automatisk tæller aflæsning kan tilkøbes.
- 3.2. Kunden skal sikre, at udstyret er placeret og tilgængeligt således, at serviceteknikerne sikres et ordentligt arbejdsmiljø, og arbejdsfunktioner kan udføres sikkerhedsmæssigt korrekt med forsvarlige arbejdsstillinger og arbejdsbevægelser under service. Hvis dette ikke opfyldes, forbeholdes retten til at udskyde service, og opkrævning for forgæves kørsel.
- 3.3. Ønsker kunden flytning af udstyr til andet installationssted, skal Konica Minolta kontaktes med henblik på godkendelse af dette. Flytning af udstyr skal foretages af Konica Minoltas transportsamarbejdspartner.

### 4. Serviceaftalen for multifunktionsprintere omfatter ikke

- 4.1. Reparationer, som skyldes uforudsete hændelser, såsom brand, lynnedslag, vandskade, tyveri, hærværk m.m.
- 4.2. Reparationer, som skyldes kundens eller brugerens uagtsomhed, fejlbetjening, flytning af udstyr, kalibrering af udstyr eller uautoriserede reparationsforsøg. Dette indebærer bl.a. at reparationer, der skyldes manglende vedligeholdelse, som følge af kundens undladelse af servicetilbud samt uagtsom beskadigelse af udstyr, ikke er omfattet og vil blive faktureret til kunden. De respektive modeller er konstrueret til et maksimalt volumen i henhold til de tekniske specifikationer. Overskrides dette maksimum væsentligt har kunden det økonomiske ansvar for eventuelle følgereparationer.
- 4.3. Uddannelse, opsætning, omkonfigurering eller fejlfinding på udstyrets opkobling til kundens netværk.
- 4.4. Erstatning for tab af data i forbindelse med opdatering eller re-installation af nyt netværk. Fejl på tredjeparts produkter eller fejl forårsaget af software, herunder inkompatibilitet med hardware.
- 4.5. Forgæves kørsel – herunder også forgæves kørsel som følge af manglende klargøring til installation hos kunden.
- 4.6. Flytning samt tilkald til skift af toner og hæfteklammer.
- 4.7. Reparationer/kørsel/tidsforbrug, der ikke er omfattet af serviceaftale for multifunktionsprintere, afregnes efter den til enhver tid gældende prisliste.

### 5. Pris

- 5.1. Copykit betales forud for det antal klik, som er angivet i punkt 1.2, eller som måtte være aftalt skriftligt. Alternativt kan der ved opstart af serviceaftale for multifunktionsprintere indgås aftale om kvartalsvis a conto fakturering ud fra et aftalt årligt minimumsforbrug. Overskydende forbrug afregnes en gang årligt. Øges forbruget væsentligt, forbeholder Konica Minolta sig retten til at hæve a conto faktureringen tilsvarende.



- 5.2. Såfremt det aftalte årlige antal klik ikke benyttes af kunden, sker der ingen kreditering heraf. Ikke-benyttede klik kan ikke overføres til en efterfølgende periode. Ophører serviceaftale for multifunktionsprintere ved opsigelse eller på grund af misligholdelse, krediteres ikke-benyttede klik ikke. Kunden har ret til, til enhver tid, at indgå aftale om køb af yderligere Copykit end forudsat ved denne aftales indgåelse.
- 5.3. I tillæg til klikprisen betales et månedligt service-abonnement til dækning af beredskab.
- 5.4. Prisen er baseret på, de ved aftalens indgåelse gældende priser for arbejds løn, materialer, reservedelslager, valutakurser m.m. Såfremt disse forudsætninger ændres, forbeholder Konica Minolta sig ret til uden varsel at ændre prisen i overensstemmelse hermed. Konica Minolta vil dog altid have ret til at ændre prisen med 5 % hvert år.
- 5.5. Prisen for A3 er det dobbelte af A4-prisen.
- 5.6. Ved serviceydelser, som ikke er omfattet af Copykit, faktureres efter forbrugt tid. Der faktureres minimum 1 time, herefter pr. påbegyndt halve time.

## 6. Aftalens varighed

- 6.1. Når det leverede udstyr har været i drift i 5 år, vil Konica Minolta ved udgangen af det 5. år for serviceaftale for multifunktionsprintere pålægge hver enkelt MFP et årligt grundabonnement i henhold til den til enhver tid gældende prisliste.
- 6.2. Konica Minolta er maksimalt forpligtet til at yde service for en periode af 6 år – beregnet fra nyinstallation af MFP'en. Herefter er der mulighed for genforhandling for et år ad gangen. Ved en genforhandling lægges der vægt på udstyrets samlede tilstand, herunder tællerstand samt muligheden for fremskaffelse af reservedele og forbrugsstoffer.

## 7. Opsigelse

- 7.1. Serviceaftale for multifunktionsprintere kan opsiges af begge parter med 3 måneders skriftlig varsel til en 12 måneders periodes udløb – dog tidligst til udløb efter en periode på minimum 60 måneder. Opsiges aftalen ikke, forlænges den automatisk for en ny periode af 12 måneder.
- 7.2. Der gælder særlige bestemmelser vedrørende opsigelse på udstyr finansieret ved leasing (se eventuel leasingaftale). Indgåelse af serviceaftale for multifunktionsprintere er obligatorisk ved leje/leasing.

## 8. Øvrige forhold

- 8.1. Hvor intet andet fremgår af denne aftale, gælder Konica Minoltas almindelige salgs- og leveringsbestemmelser udfyldende.

## BETINGELSER FOR KONICA MINOLTA PRINTERSERVICEAFTALE

Såfremt der er indgået skriftlig aftale om en Konica Minolta printerserviceaftale, gælder følgende betingelser:

### 1. Definitioner

- 1.1. En Konica Minolta printerserviceaftale dækker service af A4-printere og A4-multifunktionsprintere.
- 1.2. Ved service forstås løbende vedligeholdelse og reparation af det omfattede udstyr eksklusiv forbrugsstoffer.

### 2. Ydelsen

- 2.1. En Konica Minolta printerserviceaftale dækker alt original hardware til printeren, således som den er konfigureret på det tidspunkt, hvor aftalen indgås.
- 2.2. Konica Minolta printerserviceaftale inkluderer endvidere remote og/eller onsite teknisk hjælp.
- 2.3. Ydelsen leveres med responstid svarende til "Next Business Day" indenfor Konica Minoltas normale arbejdstid. Ydelser udenfor normal arbejdstid udføres efter aftale og ved særskilt afregning efter den til enhver tid gældende prisliste.
- 2.4. Levering af ydelsen sker af Konica Minolta eller en af Konica Minolta godkendt leverandør.

### 3. Kundens forpligtelser

- 3.1. Straks meddele Konica Minolta eventuelle ændringer i udstyret, som er foretaget efter indgåelse af denne aftale.

- 3.2. Give Konica Minolta fuld og fri adgang til al relevant information, udstyr og programmer. Stille personale, der er fortrolig med kundens forretningsgang og brug af udstyr og programmer, til rådighed for Konica Minolta. Stille de benyttede udgaver af anvendte operativsystem til rådighed for Konica Minolta.
- 3.3. Informere Konica Minolta, hvis produktet bruges under forhold, som kan udgøre en potentiel sundhedsrisiko for Konica Minoltas ansatte.
- 3.4. At forestå midlertidig afbrydelse og/eller isolation af enhver udstyrsdel, der ikke er leveret af Konica Minolta, såfremt sådan foranstaltning efter Konica Minoltas skøn måtte lette Konica Minoltas udførelse af service.
- 3.5. På Konica Minoltas begæring og anvisning føre en journal over benyttelsen af udstyret og operativsystemet samt stille sådan journal til rådighed for Konica Minolta.
- 3.6. Udpege en kontaktperson som alle henvendelser foregår gennem. Kontaktpersonen skal have gennemgået relevant uddannelse eller på anden måde have relevant kendskab til at sikre en fornuftig dialog med hensyn til problemløsning.
- 3.7. Kunden skal sikre, at udstyret er placeret og tilgængeligt således, at serviceteknikerne sikres et ordentligt arbejdsmiljø, og arbejdsfunktioner kan udføres sikkerhedsmæssigt korrekt med forsvarlige arbejdsstillinger og arbejdsbevægelser under service. Hvis dette ikke opfyldes, forbeholdes retten til at udskyde service, og opkrævning for forgæves kørsel.

### 4. Konica Minolta printerserviceaftale omfatter ikke

- 4.1. Modifikationer og udvidelse af udstyr (kan ydes mod ekstra betaling).
- 4.2. Fejl opstået på produktet inden tidspunktet for anskaffelsen af denne service.
- 4.3. Assistance i forbindelse med retablering af operativsystem, med mindre denne ydelse er tilkøbt som tillægsydelse.
- 4.4. Assistance i forbindelse med retablering af kundeapplikationer og -data i øvrigt, med mindre denne ydelse er tilkøbt som tillægsydelse.
- 4.5. Tilvejebringelse, returnering eller udskiftning samt installation af forbrugsstoffer og -dele, der kan udskiftes af brugeren.
- 4.6. Omkostninger til forbrugsstoffer og -dele, som eksempelvis udskiftning af printhead/-hjul/-tromle/-bånd, batterier samt reservedele, som producenten har defineret som vedligeholdelsesdele.
- 4.7. Nødvendig udskiftning af komponenter forårsaget af, at udstyrets maksimale volumen i henhold til de tekniske specifikationer overskrides.
- 4.8. Brug af medier, forbrugsstoffer og andre produkter, der ikke er godkendt af producenten.
- 4.9. Fejl forårsaget af kundens nedtagning og flytning af udstyr.
- 4.10. Manglende overholdelse af anvisninger vedrørende installation, installationssted og dets miljø eller benyttelsen af udstyret.
- 4.11. Lynnedslag, manglende ventilation, ustabil el tilførsel, brand, vand-skade, hærværk eller anden fysisk påvirkning, hvor kunden selv bærer ansvaret eller risikoen.
- 4.12. At udstyret i kortere eller længere tid har været udsat for andre påvirkninger fra det omgivende miljø, som for eksempel støv, ætsning, elektromagnetisk stråling, vibrationer eller forstyrrelser via ydre kommunikationsfaciliteter.
- 4.13. Modifikationer eller reparationer i øvrigt, der ikke er udført af Konica Minolta.
- 4.14. Benyttelse af udstyr, programmel eller tilbehør, der ikke er godkendt af Konica Minolta.
- 4.15. Skader, der er opstået, som følge af uagtsomhed fra kunden, dennes personale eller tredjemand.

### 5. Pris

- 5.1. En Konica Minolta printerserviceaftale betales forud for 12 måneder. Betaling for aftalens første 12 måneder er inkluderet i den samlede pris for det solgte udstyr. Såfremt aftalen måtte ophøre på grund af misligholdelse, krediteres forudbetalt beløb ikke.
- 5.2. Prisen er baseret på de ved aftalens indgåelse gældende priser for arbejds løn, materialer, reservedelslager, valutakurser m.m. Såfremt disse



forudsætninger ændres, forbeholder Konica Minolta sig ret til uden varsel at ændre prisen i overensstemmelse hermed. Konica Minolta vil dog altid have ret til at ændre prisen med 5 % hvert år.

- 5.3. Ved serviceydelser, som ikke er omfattet af en Konica Minolta printer-serviceaftale, faktureres efter forbrugt tid. Der faktureres for kørsel og minimum 1 time, herefter pr. påbegyndt halve time.
- 5.4. Såfremt Konica Minolta efter tilkald fra kunden finder, at udstyret ikke er tilgængeligt for service, at fejlretning ikke er påkrævet, eller at den opståede fejl skyldes forhold, som ikke er dækket af aftalen, faktureres kunden efter gældende prisliste for arbejdstid og rejseomkostninger.

## 6. Opsigelse

- 6.1. Konica Minolta printerserviceaftale kan af begge parter opsiges med 3 måneders skriftlig varsel til en 12 måneders periodes udløb. Opsiges aftalen ikke, forlænges den automatisk for en ny periode af 12 måneder. En Konica Minolta printerserviceaftale kan dog maksimalt løbe i 60 måneder, hvorefter den ophører uden yderligere varsel.
- 6.2. Der gælder særlige bestemmelser vedrørende opsigelse på udstyr finansieret ved leasing (se eventuel leasingaftale). Indgåelse af Konica Minolta printerserviceaftale er obligatorisk ved leje/leasing.

## 7. Øvrige forhold

- 7.1. Hvor intet andet fremgår af denne aftale, gælder Konica Minoltas almindelige salgs- og leveringsbestemmelser udfyldende.

## BETINGELSER FOR SCAN-ABONNEMENT

Såfremt der er indgået skriftlig aftale om et Scan-abonnement, gælder følgende betingelser:

### 1. Definitioner

- 1.1. Ved et Scan-abonnement forstås 30.000 scan pr. år med mindre andet er aftalt.
- 1.2. Ved service forstås løbende vedligeholdelse og reparation af det omfattede udstyr.

### 2. Ydelserne

- 2.1. Et Scan-abonnement omfatter servicering af MFP-scanner. Konica Minolta forpligter sig til at servicere det omfattede udstyr uden yderligere beregning indenfor det antal scan, som kunden ved nærværende aftale forpligter sig til. Service inkluderer både assistance ved tilkald og "Every visit check".
- 2.2. Aftalen giver adgang til service indenfor Konica Minoltas normale arbejdstider. Service udenfor normal arbejdstid udføres efter aftale og ved særskilt afregning efter den til enhver tid gældende prisliste.
- 2.3. Gennemsnitlig responstid er 8 timer – dag til dag – med mindre andet er aftalt individuelt. Responstiden beregnes som gennemsnit over 12 måneder, og inkluderer alle servicekald uanset om de løses onsite eller remote.
- 2.4. Uden for aftalen er Konica Minoltas gennemsnitlige responstid 24 timer – eller ca. 3 arbejdsdage.

### 3. Kundens forpligtelser

- 3.1. Det er kundens ansvar at sikre, at Konica Minolta løbende modtager tælleroplysninger. Tælleroplysninger skal indberettes på Konica Minoltas hjemmeside. Anden indberetning af tællertal fx via tællerkort, mail, telefon, fax, brev samt manglende indberetning, vil udløse et administrationsgebyr. Modtager Konica Minolta ikke tælleroplysninger, forbeholdes retten til enten at estimere tællertal eller at fakturere kunden et ekstra servicebesøg. Automatisk tæller aflæsning kan tilkøbes.
- 3.2. Ønsker kunden flytning af udstyr til andet installationssted, skal Konica Minolta kontaktes med henblik på godkendelse af dette. Flytning af udstyr skal foretages af Konica Minoltas transportsamarbejdspartner.

### 4. Scan-abonnement omfatter ikke

- 4.1. Reparationer, som skyldes uforudsette hændelser, såsom brand, lynnedslag, vandskade, tyveri, hærværk m.m.
- 4.2. Reparationer, som skyldes kundens eller brugerens uagtsomhed, fejlbejning, flytning af udstyr, kalibrering af udstyr eller uautoriserede reparationsforsøg. Dette indebærer bl.a., at reparationer, der skyldes

manglende vedligeholdelse, som følge af kundens undladelse af servicetilkald samt uagtsom beskadigelse af udstyr, ikke er omfattet og vil blive faktureret til kunden. De respektive modeller er konstrueret til et maksimalt volumen i henhold til de tekniske specifikationer. Overskrides dette maksimum væsentligt har kunden det økonomiske ansvar for eventuelle følgerreparationer.

- 4.3. Uddannelse, opsætning, omkonfigurering eller fejffinding på udstyrets opkobling til kundens netværk.
- 4.4. Erstatning for tab af data i forbindelse med opdatering eller re-installation af nyt netværk. Fejl på tredjeparts produkter eller fejl forårsaget af software, herunder inkompatibilitet med hardware.
- 4.5. Forgæves kørsel – herunder også forgæves kørsel som følge af manglende klargøring til installation hos kunden.
- 4.6. Reparationer/kørsel/tidsforbrug, der ikke er omfattet af Scan-abonnement, afregnes efter den til enhver tid gældende prisliste.

## 5. Pris

- 5.1. Et Scan-abonnement betales forud for det antal klik, som er angivet i punkt 1.1, eller som måtte være aftalt skriftligt. Såfremt aftalen måtte ophøre ved opsigelse eller på grund af misligholdelse, krediteres ikke-benyttede klik ikke.
- 5.2. Såfremt det aftalte årlige antal klik ikke benyttes af kunden, sker der ingen kreditering heraf. Ikke-benyttede klik kan ikke overføres til en efterfølgende periode. Kunden har til enhver tid ret til at indgå aftale om køb af yderligere Scan-abonnementer end forudsat ved denne aftales indgåelse.
- 5.3. Prisen er baseret på de ved aftalens indgåelse gældende priser for arbejds løn, materialer, reservedelslager, valutakurser m.m. Såfremt disse forudsætninger ændres, forbeholder Konica Minolta sig ret til uden varsel at ændre prisen i overensstemmelse hermed. Konica Minolta vil dog altid have ret til at ændre prisen med 5 % hvert år.
- 5.4. Ved serviceydelser, som ikke er omfattet af Scan-abonnement, faktureres efter forbrugt tid. Der faktureres minimum 1 time, herefter pr. påbegyndt halve time.

## 6. Opsigelse

- 6.1. Aftalen om Scan-abonnement kan opsiges af begge parter med 3 måneders skriftlig varsel til en 12 måneders periodes udløb – dog tidligst til udløb efter en periode på minimum 60 måneder. Aftalen kan kun opsiges samtidig med, at serviceaftale for multifunktionsprintere også opsiges. Opsiges aftalen ikke, forlænges den automatisk for en ny periode af 12 måneder.
- 6.2. Der gælder særlige bestemmelser vedrørende opsigelse på udstyr finansieret ved leasing (se eventuel leasingaftale). Indgåelse af Scan-abonnement er obligatorisk ved leje/leasing.

## 7. Øvrige forhold

- 7.1. Hvor intet andet fremgår af denne aftale, gælder Konica Minoltas almindelige salgs- og leveringsbestemmelser udfyldende.

## BETINGELSER FOR SUPPLY PACK

Følgende gælder kun for toner og reservedele til MFP-, print- og PP-udstyr og forudsætter, at der er indgået skriftlig aftale om køb af en Supply Pack:

### 1. Ydelsen

- 1.1. Bestilling af Supply Pack forudsætter, at kunden også har indgået en serviceaftale for multifunktionsprintere med Konica Minolta.
- 1.2. Med Supply Pack køber kunden forbrugsstoffer til enten farve- eller s/h multifunktionsprinter. Denne ekstra bestilling skal fungere som sikkerhed for ikke at løbe tør for forbrugsstoffer.
- 1.3. Efter betaling af Supply Pack er forbrugsstofferne kundens ejendom, og kunden bærer risikoen for varens opbevaring og undergang.
- 1.4. Hvis kunden måtte ønske det, vil Konica Minolta indenfor en periode på to år fra salgstidspunktet, tilbagekøbe forbrugsstofferne i Supply Pack'en til den samme pris, som kunden har betalt for dem minus 25 %.
- 1.5. Konica Minoltas tilbud om tilbagekøb af forbrugsstofferne i Supply Pack'en forudsætter, at der ikke er opstået fejl eller mangler ved varen,



f.eks. som følge af forkert opbevaring hos kunden, at varen returneres i ubrudt original emballage, samt at der kan fremvises kopi af købsfaktura for Supply Pack

## 2. Øvrige forhold

- 2.1. Hvor intet andet fremgår af denne aftale, gælder Konica Minoltas almindelige salgs- og leveringsbetingelser udfyldende.

## BETINGELSER FOR SUPPORT-AFTALE OG SUPPORT PLUS-AFTALE

Såfremt der er indgået skriftlig aftale om en Support-aftale eller en Support Plus-aftale, gælder følgende:

### 1. Ydelsen

- 1.1. En Support-aftale giver adgang til en række ekstra services, herunder Second og Third Level Support vedrørende firmware og printdrivere til multifunktionsprintere eller produktions- og storformat-maskiner (se nærmere specifikationer for aftalen i produkt-beskrivelsen).
- 1.2. Support Plus-aftalen omfatter yderligere services sammenlignet med en Support-aftale, jf. produktbeskrivelsen.
- 1.3. Aftalerne giver adgang til support indenfor Konica Minoltas normale arbejdstid med responstider som følger den konkrete serviceaftale. Support udenfor normal arbejdstid udføres efter aftale og ved særskilt afregning efter den til enhver tid gældende prisliste.

### 2. Kundens forpligtelser

- 2.1. Det er kundens ansvar at sikre, at Konica Minolta løbende modtager tælleroplysninger og servicealarmer automatisk via CS Remote Care. Tælleroplysninger kan ligeledes indberettes på Konica Minoltas hjemmeside. Anden indberetning af tællertal fx via tællerkort, mail, telefon, fax, brev samt manglende indberetning, vil udløse et administrationsgebyr. Modtager Konica Minolta ikke tælleroplysninger, forbeholdes retten til enten at estimere tællertal eller at fakturere kunden et ekstra servicebesøg.

### 3. Support-aftalen og Support Plus-aftalen omfatter ikke

- 3.1. Reparationer, som skyldes uforudsete hændelser, såsom brand, lynnedslag, vandskade, tyveri, hærværk m.m.
- 3.2. Reparationer, som skyldes kundens eller brugerens uagtsomhed, fejlbetjening, flytning af udstyr eller uautoriserede reparationsforsøg. Dette indebærer bl.a., at reparationer, der skyldes manglende vedligeholdelse som følge af kundens undladelse af servicetilkald samt uagtsom beskadigelse af udstyr, ikke er omfattet og vil blive faktureret til kunden.
- 3.3. Uddannelse, opsætning, omkonfigurering eller fejlfinding på udstyrets opkobling til kundens netværk.
- 3.4. Erstatning for tab af data i forbindelse med opdatering eller re-installation af nyt netværk. Fejl på tredjeparts produkter eller fejl forårsaget af software, herunder inkompatibilitet med hardware.
- 3.5. Forgæves kørsel – herunder også forgæves kørsel som følge af manglende klargøring til installation hos kunden.
- 3.6. Reparationer/kørsel/tidsforbrug, der ikke er omfattet af aftalerne, afregnes efter den til enhver tid gældende prisliste.

### 4. Pris

- 4.1. Betaling sker forud for en periode på 12 måneder.
- 4.2. Prisen er baseret på de ved aftalens indgåelse gældende priser for arbejds løn, materialer, reservedelslager, valutakurser m.m. Såfremt disse forudsætninger ændres, forbeholder Konica Minolta sig ret til uden varsel at ændre prisen i overensstemmelse hermed. Konica Minolta vil dog altid have ret til at ændre prisen med 5 % hvert år.
- 4.3. Ved ydelser, som ikke er omfattet af en Support-aftalen eller Support Plus-aftalerne, faktureres efter forbrugt tid. Der faktureres minimum 1 time, herefter pr. påbegyndt halve time.

### 5. Aftalens varighed

- 5.1. Konica Minolta er maksimalt forpligtet til at yde support for en periode af 6 år – beregnet fra nyinstallation af udstyret. Herefter er der mulighed for genforhandling for et år ad gangen.

## 6. Opsigelse

- 6.1. Support -aftalen og Support Plus-aftalen kan opsiges af begge parter med 3 måneders skriftlig varsel til en 12 måneders periodes udløb. Opsiges aftalen ikke, forlænges den automatisk for en ny periode af 12 måneder.
- 6.2. Der gælder særlige bestemmelser vedrørende opsigelse på udstyr finansieret ved leasing (se eventuel leasingaftale).

## 7. Øvrige forhold

- 7.1. Hvor intet andet fremgår af denne aftale, gælder Konica Minoltas almindelige salgs- og leveringsbestemmelser udfyldende.

## BETINGELSER FOR MAINTENANCE-AFTALE

Såfremt der er indgået skriftlig aftale om salg af software, gælder følgende betingelser:

### 1. Ydelsen

- 1.1. Ved køb af software tegner kunden en obligatorisk maintenance-aftale gældende for 12 måneder. Aftalen giver kunden adgang til selv at hente opdateringer af software til seneste frigivne version samt adgang til løbende at hente fejlrættede versioner. Kundens behov for konsulentydelse er ikke omfattet og faktureres særskilt.
- 1.2. Maintenance og mulighed for support kan forudsætte, at kunden har opgraderet til seneste frigivne version.
- 1.3. Ældre software versioner kan serviceres efter særskilt aftale.

### 2. Pris og betaling

- 2.1. Betaling sker forud for en periode på 12 måneder. Betaling for aftalens første 12 måneder er inkluderet i den samlede pris for det solgte softwareprodukt. Konica Minolta fakturerer herefter kunden forud for de efterfølgende 12 måneders aftaleperiode.
- 2.2. Prisen er baseret på, de ved aftalens indgåelse gældende priser for arbejds løn, materialer, reservedelslager, valutakurser m.m. Såfremt disse forudsætninger ændres, forbeholder Konica Minolta sig ret til uden varsel at ændre prisen i overensstemmelse hermed. Konica Minolta vil dog altid have ret til at ændre prisen med 5 % hvert år.

### 3. Kundens ansvar

- 3.1. Kunden er forpligtet til at følge anvisninger vedrørende installation og anvendelse af opdateringerne.

### 4. Aftalens ophør

- 4.1. Maintenance-aftalen kan af begge parter opsiges med 3 måneders skriftlig varsel til en 12 måneders periodes udløb. Opsiges aftalen ikke, forlænges den automatisk for en ny periode af 12 måneder.
- 4.2. Der gælder særlige bestemmelser vedrørende opsigelse på udstyr finansieret ved leasing (se eventuel leasingaftale). Indgåelse af maintenance-aftale er obligatorisk ved leje/leasing.

### 5. Øvrige forhold

- 5.1. Hvor intet andet fremgår af denne aftale, gælder Konica Minoltas almindelige salgs- og leveringsbestemmelser udfyldende.

## BETINGELSER FOR KONSULENTYDELSER

### 1. Ydelsen og betaling

- 1.1. Konica Minoltas medarbejdere kan yde konsulentbistand efter aftale. Er indhold og omfang af konsulentydelsen ikke tilstrækkeligt fastlagt, skal Konica Minoltas opfattelse heraf lægges til grund.
- 1.2. Konsulentydelse fra Konica Minolta ydes på timebetaling på baggrund af den til enhver tid gældende prisliste. Alle angivelser af konsulent-ydelser er anslåede.
- 1.3. Der gives ikke garanti for, at assistance ydet i form af konsulentydelse vil løse kundens problem.
- 1.4. Konica Minolta er berettiget til efter eget valg ved udførelsen af konsulentydelse at anvende egne ansatte, leverandører valgt af Konica Minolta eller andre, som efter Konica Minoltas opfattelse har den fornødne kompetence til at udføre konsulentydelse.
- 1.5. Alle konsulenttimer hos kunden debiteres for den anvendte tid samt transport. På grundlag af en detailanalyse kan fastpris aftales.



## 2. Øvrige forhold

- 2.1. Hvor intet andet fremgår af denne aftale, gælder Konica Minoltas almindelige salgs- og leveringsbestemmelser udfyldende.

## BETINGELSER FOR IT-KLIPPEKORT

Såfremt der er indgået skriftlig aftale om et it-klippekort, gælder følgende betingelser:

### 1. Ydelsen

- 1.1. Med et it-klippekort opnår kunden adgang til 25, 50, 100 eller 200 konsulenttimer til en særlig fordelagtig pris.
- 1.2. Et it-klippekort er gyldigt i en periode på 12 måneder.
- 1.3. Ikke forbrugte klip refunderes ikke, men kan overføres til en ny periode ved køb af et nyt it-klippekort inden udløb af gyldighedsperioden.
- 1.4. Forbrug af konsulenttimer afregnes pr. påbegyndte halve time inklusiv eventuel transporttid.
- 1.5. Aftalen giver adgang til konsulentydelse indenfor Konica Minoltas normale arbejdstid. Arbejde udenfor normal arbejdstid udføres efter aftale og ved særskilt afregning efter den til enhver tid gældende prislister.
- 1.6. Konica Minoltas gennemsnitlige responstid er 24 timer svarende til 3 arbejdsdage.

### 2. Pris og betaling

- 2.1. Betaling for et it-klippekort sker forud for 25, 50, 100 eller 200 timer.

### 3. Øvrige forhold

- 3.1. Hvor intet andet fremgår af denne aftale, gælder Konica Minoltas almindelige salgs- og leveringsbestemmelser m.m. udfyldende.

## BETINGELSER FOR REMOTE CARE

Såfremt der er indgået skriftlig aftale om Remote Care Light, Remote Care, Remote Care Plus, Remote Care Plus Manage, gælder følgende:

### 1. Ydelsen

- 1.1. De forskellige ydelser, som beskrives under "Remote Care Light", "Remote Care", "Remote Care Plus", "Remote Care Plus Manage" omtales samlet som "Remote Care-aftaler".
- 1.2. En aftale om Remote Care Light giver adgang til telefonisk og remote softwaresupport med en responstid på 16 timer samt adgang til at tilkøbe Express Remote Service med en responstid på 4 timer.
- 1.3. En aftale om Remote Care giver adgang til telefonisk og remote softwaresupport med en responstid på 8 timer samt adgang til at tilkøbe Express Remote Service med en responstid på 4 timer.
- 1.4. En aftale om Remote Care Plus giver adgang til telefonisk og remote softwaresupport med en responstid på 8 timer samt adgang til at tilkøbe Express Remote Service med en responstid på 4 timer. Endvidere vil nærmere aftalte applikationsservere blive monitoreret. Ved driftsforstyrrelser, behov for opdateringer og andre forhold, der fordrer en aktiv handling for at sikre stabil drift, modtager kunden orientering herom.
- 1.5. En aftale om Remote Care Plus Manage giver adgang til telefonisk og remote softwaresupport med en responstid på 4 timer samt adgang til at tilkøbe Express Remote Service med en responstid på 2 timer. Endvidere vil nærmere aftalte applikationsservere blive monitoreret. Ved driftsforstyrrelser, behov for opdateringer og andre forhold, der fordrer en aktiv handling for at sikre stabil drift, modtager kunden orientering herom. Endvidere indeholder aftalen drift af Windows server og håndtering af nærmere aftalte applikationer. Drift og håndtering omfatter konsulentydelse til fejlsøgning og udbedring af fejl samt opdateringer.
- 1.6. Aftalen giver adgang til support og drift indenfor Konica Minoltas normale arbejdstid. Support udenfor normal arbejdstid udføres efter aftale og ved særskilt afregning efter den til enhver tid gældende prislister.
- 1.7. Alle responstider opgøres årligt som et gennemsnit. Konica Minolta vil indenfor den aftalte responstid have påbegyndt problemløsningen.
- 1.8. Al support og drift vil foregå som fjernsupport og såfremt on-site service er påkrævet faktureres dette særskilt.

## 2. Kundens forpligtelser

- 2.1. Det er kundens ansvar at sikre, at alle applikationsservere har netværksadgang og er forbundet til internettet.
- 2.2. Kunden skal tage stilling til udbedring af de forhold, som der løbende orienteres om.

## 3. Remote Care - aftalerne omfatter ikke

- 3.1. Konsulentydelse til brug for udbedring af driftsforstyrrelser, opdateringer m.m. på applikationer, som ikke er omfattet af aftalerne.
- 3.2. Den daglige brug og administration, som f.eks. oprettelse af brugere, shares, udvidelser og ændringer på både server og applikationer.
- 3.3. Udbedring af fejl, som skyldes netværk eller samspil mellem forskellige applikationer.
- 3.4. Udbedring ved overskridelse af belastningsgrænser.
- 3.5. Gennemførelse af ekstraordinære målinger af ydelse ved driftsforstyrrelser.
- 3.6. Opgraderinger, implementering og installation af nyt udstyr og software.
- 3.7. Rekonstruktion af data uanset årsagen til dette.

## 4. Pris

- 4.1. Betaling sker forud for en periode på 12 måneder.
- 4.2. Prisen er baseret på de ved aftalens indgåelse gældende priser for arbejdsløn, materialer, reservedelslager, valutakurser m.m. Såfremt disse forudsætninger ændres, forbeholder Konica Minolta sig ret til uden varsel at ændre prisen i overensstemmelse hermed. Konica Minolta vil dog altid have ret til at ændre prisen med 5 % hvert år.
- 4.3. Ved ydelser, som ikke er omfattet af Remote Care aftalerne, faktureres efter forbrugt tid. Der faktureres minimum en time, herefter pr. påbegyndt halve time.

## 5. Opsigelse

- 5.1. Remote Care aftaler kan opsiges af begge parter med 3 måneders skriftlig varsel til en 12 måneders periodes udløb eller anden skriftlig aftalt bindingsperiode. Opsiges aftalen ikke, forlænges den automatisk for en ny periode på 12 måneder.
- 5.2. Der gælder særlige bestemmelser vedrørende opsigelse på udstyr finansieret ved leasing (se eventuel leasingaftale).

## 6. Øvrige forhold

- 6.1. Hvor intet andet fremgår af denne aftale, gælder Konica Minoltas almindelige salgs- og leveringsbestemmelser udfyldende.

## BETINGELSER FOR SERVICEAFTALE FOR PRODUKTIONSMASKINER

Såfremt der er indgået skriftlig aftale om en serviceaftale for produktionsmaskiner, gælder følgende betingelser:

### 1. Definitioner

- 1.1. Ved klik forstås henholdsvis en kopi eller et print.
- 1.2. Ved en produktionsmaskine forstås udstyr der benævnes PRO eller PRESS.
- 1.3. Ved service forstås løbende vedligeholdelse og reparation af det omfattede udstyr.
- 1.4. Ved Accessory (AC) forstås efterbehandlingsudstyr eller papirkassetter, som ikke er en del af produktionsmaskinens "main body".

### 2. Ydelsen

- 2.1. En serviceaftale for produktionsmaskiner omfatter servicering af produktionsmaskinens "main body"-hardware samt fortløbende forbrug af forbrugsstoffer. Ekstern controller er ikke omfattet af serviceaftale for produktionsmaskiner, men omfattes derimod af en Support-aftale eller Support Plus-aftale.
- 2.2. Tilbehør til produktionsmaskinen i form af efterbehandlingsudstyr eller papirkassetter samt knive og skæreunderlag omfattes ikke af serviceaftalen medmindre der indgås aftale herom (Accessory-aftale).



- 2.3. Konica Minolta forpligter sig til at servicere det omfattede udstyr med reservedele og forbrugsstoffer uden yderligere beregning indenfor aftalens løbetid. Service inkluderer både assistance ved tilkald og "Every visit check". Papir og hæfteklammer faktureres særskilt, medmindre andet er aftalt.
  - 2.4. Ubrugte forbrugsstoffer og reservedele udleveret til kunden under serviceaftale for produktionsmaskiner, er Konica Minoltas ejendom og kan til enhver tid hjemtages. Ubrugte forbrugsstoffer og reservedele skal altid returneres til Konica Minolta ved ophør af aftalen. Såfremt dette ikke returneres til Konica Minolta, forbeholder Konica Minolta sig ret til at opkræve betaling svarende til værdien af de ubrugte forbrugsstoffer og reservedele.
  - 2.5. Serviceaftale for produktionsmaskiner giver adgang til service indenfor Konica Minoltas normale arbejdstid på hverdage fra mandag til torsdag fra kl. 8.15-16.15 og fredag fra kl. 8.15-15.45 (Helligdage undtaget). Service udenfor normal arbejdstid udføres efter aftale og ved særskilt afregning efter den til enhver tid gældende prislister.
  - 2.6. Der kan vælges mellem en serviceaftale for produktionsmaskiner med en gennemsnitlig on-site responstid på 4 eller 8 timer målt over tre måneder indenfor den normale arbejdstid. Responstiden måles fra Konica Minoltas modtagelse af servicekald til on-site fremmøde af en servicetekniker. Servicekald, som løses ved remote assistance, medregnes i beregningen af responstiden. Såfremt kunden har tilkøbt en serviceaftale for produktionsmaskiner med 4 timers responstid, og Konica Minolta ikke lever op til responstiden, er kunden berettiget til en kreditering af forskellen i prisen mellem en serviceaftale for produktionsmaskiner med hhv. 4 timers og en 8 timers responstid for den pågældende periode. Kunden skal senest 14 dage efter en tre måneders periodes udløb gøre krav på denne kreditering, ellers bortfalder retten til kreditering.
- ### 3. Kundens forpligtelser
- 3.1. Det er kundens ansvar at sikre, at udstyret til stadighed er installeret på et af Konica Minolta godkendt installationssted, som opfylder betingelserne i implementeringsplanen. Ønsker kunden flytning af udstyr til andet installationssted, skal Konica Minolta kontaktes med henblik på godkendelse af dette. Flytning af udstyr skal foretages af Konica Minoltas transportsamarbejdspartner og faktureres efter gældende takster.
  - 3.2. Kunden påtager sig at følge Konica Minoltas anvisninger for brug af udstyret og at give serviceteknikere fri adgang til udstyret. Kunden skal sikre, at udstyret er placeret og tilgængeligt således, at serviceteknikerne sikres et ordentligt arbejdsmiljø, og arbejdsfunktioner kan udføres sikkerhedsmæssigt korrekt med forsvarlige arbejdsstillinger og arbejdsbevægelser under service. Hvis dette ikke opfyldes, forbeholdes retten til at udskyde service, og opkrævning for forgæves kørsel.
  - 3.3. Det er kundens ansvar at sikre, at Konica Minolta løbende modtager tælleroplysninger. Tælleroplysninger skal indberettes på Konica Minoltas hjemmeside. Anden indberetning af tællertal fx via tællerkort, mail, telefon, fax, brev samt manglende indberetning, vil udløse et administrationsgebyr. Modtager Konica Minolta ikke tælleroplysninger, forbeholdes retten til enten at estimere tællertal eller at fakturere kunden et ekstra servicebesøg. Automatisk tæller aflæsning kan tilkøbes.
- ### 4. Serviceaftale for produktionsmaskiner omfatter ikke
- 4.1. Forhold, som kan tilskrives kundens manglende opfyldelse af elementer beskrevet i implementeringsplanen, herunder forudsætninger omkring installationssted og driftsmiljø.
  - 4.2. Reparationer, som skyldes uforudsete hændelser, såsom brand, lynnedslag, vandskade, tyveri, hærværk m.m.
  - 4.3. Reparationer, som skyldes kundens eller brugerens uagtsomhed, fejlbetjening, flytning af udstyr, kalibrering af udstyr eller uautoriserede reparationsforsøg. Dette indebærer bl.a., at reparationer, der skyldes manglende vedligeholdelse som følge af kundens undladelse af service-tilkald, samt uagtsom beskadigelse af udstyr, ikke er omfattet og vil blive faktureret til kunden.
  - 4.4. Uddannelse, opsætning, omkonfigurering, ICC profilering, kalibrering eller fejlfinding på udstyrets opkobling til kundens netværk.
  - 4.5. Erstatning for tab af data i forbindelse med opdatering eller re-installation af nyt netværk. Fejl på tredjeparts produkter eller fejl forårsaget af software, herunder inkompatibilitet med hardware.
  - 4.6. Reparationer/kørsel/tidsforbrug, der ikke er omfattet af serviceaftale for produktionsmaskiner, afregnes efter den til enhver tid gældende prislister.
- ### 5. Pris
- 5.1. Serviceaftale for produktionsmaskiner faktureres kvartalsvis a conto ud fra et aftalt årligt minimumsforbrug. Overskydende forbrug afregnes en gang årligt. Underskydende forbrug krediteres ikke. Øges forbruget væsentligt, forbeholder Konica Minolta sig retten til at hæve a conto faktureringen tilsvarende. Som alternativ til a conto fakturering kan der aftales fakturering månedsvis bagud på baggrund af det faktisk forbrugte antal klik oplyst via CS Remote Care i den forgangne måned.
  - 5.2. I tillæg til klikprisen betales et månedligt service-abonnement til dækning af beredskab samt et årligt abonnement for tilbehør som tilknyttes serviceaftalen (Accessory-aftale)
  - 5.3. Prisen er baseret på, de ved aftalens indgåelse gældende priser for arbejds-løn, materialer, reservedelslager, valutakurser m.m. Såfremt disse forudsætninger ændres, forbeholder Konica Minolta sig ret til uden varsel at ændre prisen i overensstemmelse hermed. Konica Minolta vil dog altid have ret til at ændre prisen med 5 % hvert år.
  - 5.4. Alle klikpriser er som udgangspunkt beregnet som minimum A4-format. A3-formater svarer således til to gange A4.
- ### 6. Opsigelse
- 6.1. Serviceaftale for produktionsmaskiner og Accessory-aftale kan opsiges af begge parter med 3 måneders skriftlig varsel til en 12 måneders periodes udløb – dog tidligst til udløb efter en periode på minimum 36 måneder. Opsiges aftalen ikke, forlænges de automatisk for en ny periode af 12 måneder.
  - 6.2. Konica Minolta er maksimalt forpligtet til at yde service for en periode af 5 år – beregnet fra nyinstallation af udstyret. Når det leverede udstyr har været i drift i 5 år, vil Konica Minolta ved udgangen af det 5. år for serviceaftale for produktionsmaskiner pålægge produktionsmaskinen et årligt grund-abonnement i henhold til den til enhver tid gældende prislister.
  - 6.3. De respektive modeller er konstrueret til en maksimal volumen for produktets levetid, som fremgår af de tekniske specifikationer. Overskrides dette maksimum, forbeholder Konica Minolta sig retten til at opsiges serviceaftale for produktionsmaskiner med 3 måneders løbende varsel, uanset punkt 6.1.
  - 6.4. Der gælder særlige bestemmelser vedrørende opsigelse på udstyr finansieret ved leasing (se eventuel leasingaftale). Indgåelse af serviceaftale for produktionsmaskiner er obligatorisk ved leje/leasing.
- ### 7. Øvrige forhold
- 7.1. Hvor intet andet fremgår af denne aftale, gælder Konica Minoltas almindelige salgs- og leveringsbestemmelser udfyldende.

## BETINGELSER FOR SERVICEAFTALE FOR KIP

Såfremt der er indgået skriftlig aftale om en serviceaftale for KIP, gælder følgende betingelser:

### 1. Definitioner

- 1.1. Ved KIP forstås stor-format udstyr af mærket KIP.
- 1.2. Ved et KIP-kit forstås et forbrug på 5.000 meter.
- 1.3. Ved service forstås løbende vedligeholdelse og reparation af det omfattede udstyr eksklusiv forbrugsstoffer.
- 1.4. Ved Accessory (AC) forstås efterbehandlingsudstyr eller scanner, som ikke er en del af maskinens "main body".

### 2. Ydelsen

- 2.1. En serviceaftale for KIP omfatter servicering af maskinens hardware. Controlleren er ikke omfattet af serviceaftale for KIP, men omfattes derimod af en eventuel Support-aftale eller Support Plus-aftale.
- 2.2. Tilbehør til KIP i form af efterbehandlingsudstyr eller scanner omfattes ikke af serviceaftalen medmindre der indgås aftale herom (Accessory-aftale).
- 2.3. Konica Minolta forpligter sig til at servicere det omfattede udstyr med reservedele uden yderligere beregning indenfor aftalens løbetid. Service inkluderer både assistance ved tilkald og "Every visit check". Forbrugsstoffer og papir faktureres særskilt.



2.4. Serviceaftale for KIP giver adgang til service indenfor Konica Minoltas normale arbejdstid på hverdage fra mandag til torsdag fra kl. 8.15-16.15 og fredag fra kl. 8.15-15.45 (Helligdage undtaget). Service udenfor normal arbejdstid udføres efter aftale og ved særskilt afregning efter den til enhver tid gældende prisliste.

2.5. Der kan vælges mellem en serviceaftale for KIP med en gennemsnitlig on-site responstid på 4 eller 8 timer målt over tre måneder indenfor den normale arbejdstid. Responstiden måles fra Konica Minoltas modtagelse af servicekald til fremmøde af en servicetekniker. Såfremt kunden har tilkøbt en serviceaftale for KIP med 4 timers responstid, og Konica Minolta ikke lever op til responstiden, er kunden berettiget til en kreditering af forskellen i prisen mellem en serviceaftale for KIP med hhv. 4 timers og en 8 timers responstid for den pågældende periode. Kunden skal senest 14 dage efter en tre måneders periodes udløb gøre krav på denne kreditering, ellers bortfalder retten til kreditering.

### 3. Kundens forpligtelser

3.1. Det er kundens ansvar at sikre, at udstyret til stadighed er installeret på et af Konica Minolta godkendt installationssted, som opfylder betingelserne i implementeringsplanen. Ønsker kunden flytning af udstyr til andet installationssted, skal Konica Minolta kontaktes med henblik på godkendelse af dette. Flytning af udstyr skal foretages af Konica Minoltas transportsamarbejdspartner og faktureres efter gældende takster.

3.2. Kunden påtager sig at følge Konica Minoltas anvisninger for brug af udstyret og at give serviceteknikere fri adgang til udstyret. Kunden skal sikre, at udstyret er placeret og tilgængeligt således, at serviceteknikerne sikres et ordentligt arbejdsmiljø, og arbejdsfunktioner kan udføres sikkerhedsmæssigt korrekt med forsvarlige arbejdsstillinger og arbejdsbevægelser under service. Hvis dette ikke opfyldes, forbeholdes retten til at udskyde service, og opkrævning for forgæves kørsel.

3.3. Det er kundens ansvar at indrapportere forbrug på udstyret, når Konica Minolta efterspørger dette. Tælleroplysninger skal indberettes på Konica Minoltas hjemmeside. Anden indberetning af tællertal fx via tællerkort, mail, telefon, fax, brev samt manglende indberetning, vil udløse et administrationsgebyr. Modtager Konica Minolta ikke tælleroplysninger, forbeholdes retten til enten at estimere tællertal eller at fakturere kunden et ekstra servicebesøg.

### 4. Serviceaftale for KIP omfatter ikke

4.1. Forhold, som kan tilskrives kundens manglende opfyldelse af elementer beskrevet i implementeringsplanen, herunder forudsætninger omkring installationssted og driftsmiljø.

4.2. Reparationer, som skyldes uforudsete hændelser, såsom brand, lynnedslag, vandskade, tyveri, hærværk m.m.

4.3. Reparationer, som skyldes kundens eller brugerens uagtsomhed, fejlbetjening, flytning af udstyr, kalibrering af udstyr eller uautoriserede reparationsforsøg. Dette indebærer bl.a., at reparationer, der skyldes manglende vedligeholdelse som følge af kundens undladelse af service-tilkald samt uagtsom beskadigelse af udstyr, ikke er omfattet og vil blive faktureret til kunden.

4.4. Uddannelse, opsætning, omkonfigurering, ICC profilering, kalibrering eller fejlfinding på udstyrets opkobling til kundens netværk.

4.5. Erstatning for tab af data i forbindelse med opdatering eller re-installation af nyt netværk. Fejl på tredjeparts produkter eller fejl forårsaget af software, herunder inkompatibilitet med hardware.

4.6. Reparationer/kørsel/tidsforbrug, der ikke er omfattet af serviceaftale for KIP, afregnes efter den til enhver tid gældende prisliste.

### 5. Pris

5.1. KIP-kit betales forud for det antal løbende meter, som er angivet i punkt 1.2, eller som måtte være aftalt skriftligt. Såfremt aftalen måtte ophøre ved opsigelse eller på grund af misligholdelse, krediteres ikke-benyttet forbrug ikke.

5.2. Såfremt det aftalte, årlige minimumsforbrug ikke benyttes af kunden, sker der ingen kreditering heraf, og det kan ikke overføres til en efterfølgende periode. Kunden har til enhver tid ret til at indgå aftale om køb af flere KIP-kit end forudsat ved denne aftales indgåelse.

5.3. Prisen er baseret på, de ved aftalens indgåelse gældende priser for arbejds løn, materialer, reservedelslager, valutakurser m.m. Såfremt disse

forudsætninger ændres, forbeholder Konica Minolta sig ret til uden varsel at ændre prisen i overensstemmelse hermed. Konica Minolta vil dog altid have ret til at ændre prisen med 5 % hvert år.

5.4. I tillæg til KIP-kit betales i hele aftaleperioden for serviceaftale for KIP endvidere et månedligt service fee samt eventuelt et accessories fee for efterbehandlingsudstyr.

5.5. Ved serviceydelse, som ikke er omfattet af serviceaftale for KIP, faktureres efter regning. Der faktureres minimum 1 time, herefter pr. påbegyndt halve time.

### 6. Opsigelse

6.1. Serviceaftale for KIP og Accessory-aftale kan opsiges af begge parter med 3 måneders skriftlig varsel til en 12 måneders periodes udløb – dog tidligst til udløb efter en periode på minimum 36 måneder. Opsiges aftalen ikke, forlænges den automatisk for en ny periode af 12 måneder.

6.2. Konica Minolta er maksimalt forpligtet til at yde service for en periode af 5 år – beregnet fra nyinstallation af udstyret. Når det leverede udstyr har været i drift i 5 år, vil Konica Minolta ved udgangen af det 5. år for serviceaftale for KIP pålægge produktionsmaskinen et årligt grundabonnement i henhold til den til enhver tid gældende prisliste.

6.3. Der gælder særlige bestemmelser vedrørende opsigelse på udstyr finansieret ved leasing (se eventuel leasingaftale). Indgåelse af serviceaftale for KIP er obligatorisk ved leje/leasing.

### 7. Øvrige forhold

7.1. Hvor intet andet fremgår af denne aftale, gælder Konica Minoltas almindelige salgs- og leveringsbestemmelser udfyldende.

## BETINGELSER FOR SERVICEAFTALE FOR ONERATE

Såfremt der er indgået skriftlig aftale om en OneRate-serviceaftale GULD eller SØLV gælder følgende betingelser:

### 1. Definitioner

1.1. De forskellige ydelser, som beskrives under "OneRate-serviceaftale GULD" og "OneRate-serviceaftale SØLV" omtales samlet som "OneRate serviceaftaler".

1.2. En OneRate-serviceaftale kan omfatte både printere og multifunktionsprintere.

1.3. Ved service forstås løbende vedligeholdelse og reparation af det omfattede udstyr.

### 2. Ydelsen

2.1. En OneRate-serviceaftale GULD omfatter en serviceaftale af det omhandlede udstyr, forbrugstoffer, systeminstallation, scan, bizhub Secure udvidet, automatisk tonerbestilling, alle gebyrer, responstid på 4 timer og resolutiontime på 10 timer.

2.2. En OneRate-serviceaftale SØLV omfatter en serviceaftale af det omhandlede udstyr, forbrugstoffer, basisinstallation, scan, bizhub Secure basis, automatisk tonerbestilling, alle gebyrer, responstid på 8 timer og resolutiontime på 14 timer.

2.3. Konica Minolta forpligter sig til at servicere det omfattede udstyr med reservedele og forbrugstoffer uden yderligere beregning. Service inkluderer både assistance ved tilkald og "every visit check". Papir og hæfteklammer faktureres særskilt, medmindre andet er aftalt.

2.4. På udstyr, som understøtter remote funktioner, kan Konica Minolta via ekstern netværksforbindelse foretage fejretning, opdatering m.m. på kundens udstyr, hvilket indebærer, at kunden løbende får driftsrelaterede serviceydelser, uden at der sker fysisk fremmøde af en tekniker.

2.5. Ved rekvirering af forbrugstoffer og reservedele udover hvad der beregnes til det forbrugte, forbeholder Konica Minolta sig ret til at opkræve betaling herfor.

2.6. Ubrugte forbrugstoffer og reservedele udleveret til kunden under serviceaftalen, er Konica Minoltas ejendom og kan til enhver tid hjemtages. Ubrugte forbrugstoffer og reservedele, som er udleveret til kunden, skal altid returneres til Konica Minolta ved ophør af aftalen. Såfremt dette ikke returneres til Konica Minolta, forbeholder Konica Minolta sig ret til at opkræve betaling svarende til værdien af de ubrugte forbrugstoffer og reservedele.





- 2.7. Serviceaftalen giver adgang til service indenfor Konica Minoltas normale arbejdstid. Service udenfor normal arbejdstid udføres efter aftale og ved særskilt afregning efter den til enhver tid gældende prisliste.
- 2.8. Responstid og resolutiontime ved servicetilkald beregnes som gennemsnit over 12 måneder, og inkluderer alle servicekald uanset om de løses onsite eller remote.
- 2.9. Evt. installeret modem og SIM-kort til brug for fjernovervågning (CS Remote Care) er Konica Minoltas ejendom og skal tilbageleveres ved aftalens udløb eller ophør.

### 3. Kundens forpligtelser

- 3.1. Det er kundens ansvar at sikre, at Konica Minolta udstyret på serviceaftalen løbende er tilsluttet netværk således at udstyret automatisk kan melde fejl og behov for toner til Konica Minolta via CSRemoteCare.
- 3.2. Kunden skal sikre at udstyret er placeret og tilgængeligt således at serviceteknikerne sikres et ordentligt arbejdsmiljø, og arbejdsfunktioner kan udføres sikkerhedsmæssigt korrekt med forsvarlige arbejdsstillinger og arbejdsbevægelser under service. Hvis dette ikke opfyldes forbeholdes retten til at udskyde service, og opkrævning for forgæves kørsel.
- 3.3. Ønsker kunden flytning af udstyr til andet installationssted, skal Konica Minolta kontaktes med henblik på godkendelse af dette. Flytning af udstyr skal foretages af Konica Minoltas transportsamarbejdspartner.

### 4. Serviceaftalen omfatter ikke

- 4.1. Reparationer, som skyldes uforudsete hændelser, såsom brand, lynnedslag, vandskade, tyveri, hærværk m.m.
- 4.2. Reparationer, som skyldes kundens eller brugerens uagtsomhed, fejlbetjening, flytning af udstyr, kalibrering af udstyr eller uautoriserede reparationsforsøg. Dette indebærer bl.a. at reparationer, der skyldes manglende vedligeholdelse, som følge af kundens unladelse af servicetilkald samt uagtsom beskadigelse af udstyr, ikke er omfattet og vil blive faktureret til kunden. De respektive modeller er konstrueret til et maksimalt volumen i henhold til de tekniske specifikationer. Overskrides dette maksimum væsentligt har kunden det økonomiske ansvar for eventuelle følgereparationer.
- 4.3. Uddannelse, omkonfigurering eller fejlfinding på udstyrets opkobling til kundens netværk.
- 4.4. Erstatning for tab af data i forbindelse med opdatering eller re-installation af nyt netværk. Fejl på tredjeparts produkter eller fejl forårsaget af software, herunder inkompatibilitet med hardware.
- 4.5. Forgæves kørsel – herunder også forgæves kørsel som følge af manglende klargøring til installation hos kunden.
- 4.6. Flytning samt tilkald til skift af toner og hæfteklammer.
- 4.7. Reparationer/kørsel/tidsforbrug, der ikke er omfattet af serviceaftale for multifunktionsprintere, afregnes efter den til enhver tid gældende prisliste.

### 5. Pris

- 5.1. Prisen for OneRate-serviceaftalen er indeholdt i den samlede OneRate-betaling. Prisen inkluderer betaling for OneRate-serviceaftalen samt faktureringsgebyr og tonerforsendelsesgebyr. Prisen er beregnet ud fra, at forbruget af farveklik ikke overstiger 75% af det samlede forbrug samt at der ikke sker et forbrug på udstyret, som overstiger det af producenten anbefalede månedlige forbrugsmaksimum. Såfremt en af disse forudsætninger for prisen overskrides, forbeholder Konica Minolta sig retten til at fakturere for den procentuelle overskridelse.
- 5.2. Ved serviceydelse, som ikke er omfattet af aftalen, faktureres efter forbrugt tid. Der faktureres minimum 1 time, herefter pr. påbegyndt halve time.

### 6. Aftalens varighed

- 6.1. Når det leverede udstyr har været i drift i 5 år, vil Konica Minolta ved udgangen af det 5. år for serviceaftalen pålægge hver enkelt udstyr et årligt grundabonnement i henhold til den til enhver tid gældende prisliste.
- 6.2. Konica Minolta er maksimalt forpligtet til at yde service for en periode af 6 år – beregnet fra nyinstallation. Herefter er der mulighed for genforhandling for et år ad gangen. Ved en genforhandling lægges der vægt på udstyrets samlede tilstand, herunder tællerstand samt muligheden for fremskaffelse af reservedele og forbrugsstoffer.

### 7. Opsigelse

- 7.1. OneRate-serviceaftalen kan opsiges af begge parter med 3 måneders skriftlig varsel til en 12 måneders periodes udløb – dog tidligst til udløb efter en periode på minimum 60 måneder. Opsiges aftalen ikke, forlænges den automatisk for en ny periode af 12 måneder.
- 7.2. Der gælder særlige bestemmelser vedrørende opsigelse på udstyr finansieret ved leasing (se eventuel leasingaftale).

### 8. Øvrige forhold

- 8.1. Hvor intet andet fremgår af denne aftale, gælder Konica Minoltas almindelige salgs- og leveringsbestemmelser udfyldende.