
Generelle betingelser og vilkår for servicetjenester & serviceavtaler 2024

1. Avtalens omfang og definisjoner

Avtalen omfatter instrumenter/utstyr som er spesifisert i utstyrstabelen/avtalen eller i eventuelle vedlegg som følger avtalen.

Tester, kontroller og kalibrering som er nødvendig ved hvert vedlikehold etter leverandørens anbefalinger, er også inkludert. Reparasjoner, annet vedlikehold, tester, kontroller (IQ, OQ & PQ) som går utover dette blir belastet med gjeldende timesatser under pkt. 8 i denne avtalen. Eventuelle unntak skal spesifiseres under «merknader»

Deler som blir benyttet og ikke er spesifisert i avtalen eller eventuelle vedlegg til denne, blir fakturert etter endt servicebesøk (ref. pkt. 6) Dersom det er behov for rekvisisjonsnummer/fakturareferanse påført på faktura skal dette gis uoppfordret.

Avtalen omfatter ingen vedlikehold eller reparasjoner som skyldes:

- Kundens tilkoblinger eller inngrep i instrumentet/utstyret uten NMAS skriftlige samtykke.
- Kundens egne installasjoner eller egen installert programvare.
- Skade som følge av ukynlig eller feilaktig bruk, feil eller manglende opplæring, vedlikehold eller renhold.
- Feil eller mangler ved strøm, vann eller luftforsyning som er tilknyttet utstyret spesifisert i avtalen.
- Skader som er påført instrumentet/utstyret av andre årsaker og som ligger utenfor NMAS ansvar iht. gjeldende salgs- eller leveringsbetingelser.

Arbeid for å utbedre feil grunnet av noen av punktene over, belastes med de til enhver tid gjeldende timesatser samt evt. reisekostnader (ref. pkt. 8.1)

Avtalen gjelder for den adresse som er registrert ved inngåelse. Dersom utstyret flyttes til annen adresse kan dette påvirke pris i form av økte reisekostnader. Dette vil faktureres separat og rekalkuleres ved fornyelse av avtalen.

Definisjoner

Vedlikeholdsavtale (VA)

Vedlikehold av instrument/utstyr som utføres etter produsentens/leverandørens anbefalinger i avtalte intervaller (antall besøk pr år i utstyrstabel)

Vedlikeholdsavtale med noen deler inkludert (VA-deler)

Samme som VA men med de deler som er spesifisert under hvert instrument inkludert

Totalavtale (TA)

Totalavtale omfatter vedlikehold som over, samt akutt-service (inntil 4 besøk pr/år) alle reisekostnader og alle deler som blir brukt til denne. Visse deler kan unntas. Dette skal i så fall spesifiseres i avtalen under merknader, eventuelt i eget vedlegg. Forbruksdeler eller metodeutvikling eller er ikke inkludert.

Totalavtale kan kun inngås som en videreføring av garantitiden uten opphold og kan ikke tegnes som en forlengelse av VA eller VA-deler.

Responstid

Responstid defineres som tiden det går fra oppdrag er innmeldt til tiltak er iverksatt, f.eks. telefonisk kontakt for feilsøking, delebestilling og/eller andre avhjelpende tiltak. Avtalekunder prioriteres foran kunder uten avtale.

Totalavtaler har 24 timers responstid

Vedlikeholdsavtaler har 48 timers responstid

Kunder uten avtale har typisk, men ikke garantert responstid på 72 – 96 timer

Generelle betingelser og vilkår for servicetjenester & serviceavtaler 2024

2. Avtalens varighet

Avtalen løper til den sies opp av en av partene om ikke annet er avtalt og spesifisert under «spesielle betingelser» For totalavtaler gjelder egne regler, se pkt. 2.1

2.1 Oppsigelse

Avtalen må sies opp skriftlig (send epost til serviceavtale@nmas.no) innen 2 (to) måneder før utløpsdato. Dersom avtalen sies opp etter fristen vil 50 % av avtalesummen bli fakturert. Fakturert beløp krediteres ikke i avtaleperioden, unntak kan gis når utstyret skrotes/kasseres eller erstattes med nytt tilsvarende utstyr fra NMAS.

Totalavtaler (TA) har en løpetid på maksimalt 10 år etter installasjonsdato, evt. forlengelse må avtales særskilt.

3. Leverandørens forpliktelser

NMAS forplikter seg til å utføre de oppgaver som er beskrevet i «Avtalens omfang» innenfor NMAS normalarbeidstid (08:00 – 16:00 mandag til fredag)

NMAS forplikter seg til å holde en oversikt over når avtalt vedlikehold skal utføres og avtale tid med kunden i henhold til dette.

NMAS forplikter seg til å dokumentere utført arbeid etter vedlikehold/service i form av signert servicerapport som sendes kundens bestiller eller avtalte kontaktperson på e-post uten opphold når arbeidet er utført. Sjekklister for utført arbeid, der dette er tilgjengelig, sendes sammen med servicerapport om mulig, evt. gjøres tilgjengelig for kunden på forespørsel. Videre plikter NMAS å holde kunden informert om forhold som kan ha betydning for driften av instrumentet/utstyret (slitasje, feil bruk osv.)

4. Kundens forpliktelser

Kunden plikter å informere NMAS om nødvendige vernetiltak eller andre forhold som er av betydning for at arbeidet kan utføres uten fare for ulykke, sykdom eller smitte.

Kunden forplikter seg til å følge de bruks og vedlikeholdsrutiner som er anbefalt av produsent og NMAS. Kunden forplikter seg til at serviceingeniør får adkomst til avtalt tid og at instrumentet/utstyret skal være plassert på en måte som gjør at arbeidet kan utføres uten forsinkelse, forhindringer eller på annen måte blir vanskeliggjort. Kunden må påse at det er parkeringsmulighet for bil innen rimelig avstand fra servicestedet. Hvis det er spesielle parkeringsbestemmelser hos kunden, må denne på forhånd informere NMAS og sørge for parkeringsplass til avtalt tid. Skulle arbeidet bli forsinket eller måtte utsettes grunnet forhold som er kundens ansvar, blir ekstra medgått tid belastet kunden etter gjeldende timesatser (ref. pkt. 8.1) Dersom kunden stiller krav til bestillings/referansenummer på faktura skal dette uoppfordret oppgis ved bestilling av service, eller senest ved oppmøte av serviceingeniør. Om kunden avlyser et avtalt servicebesøk uten å varsle om dette i rimelig tid, vil ikke nytt kostnadsfritt besøk uten videre påregnes. Avtalte vedlikeholdsbesøk som må ikke kan utføres på grunn av kunde krediteres ikke.

5. Reklamasjonsrett og garanti

Alt utstyr levert av NMAS har, om ikke annet er angitt i kjøpekontrakt, 12 måneder garanti. Disse 12 månedene inkluderer utskifting av defekte deler (inkludert arbeid og reise) på utstyrets adresse. Garantien omfatter ikke vedlikehold eller oppgraderinger og lignende. Om det er gitt garanti utover 12 måneder vil denne garantien omfatte kun garanti på deler, ikke arbeid og reise. Om utstyret ønskes reparert på utstyrets adresse vil dette faktureres etter medgått reisetid og reelle kostnader. Alternativt kan utstyret sendes NMAS for kjøpers regning og risiko (fortrinnsvis i original emballasje) for utbedring.

Tilbehør som ikke er en del av hovedproduktet, for eksempel slanger, koblinger, ledninger og annet utstyr som naturlig kan byttes av kunde, er ikke dekket av garantireparasjon på stedet. Ombytte av slikt tilbehør vil kunne utføres, men vil da bli fakturert med arbeidstid og reisekostnader.

Generelle betingelser og vilkår for servicetjenester & serviceavtaler 2024

NMAS gir 3 mnd. reklamasjonsrett på deler som byttes i forbindelse med den utførte service/vedlikehold. Det er en forutsetning at instrumentet/utstyret blir brukt i tråd med fabrikantens anbefalinger og NMAS instruksjoner. Feil som er påført instrumentet/utstyret og som ikke kan tilbakeføres til utført service dekkes ikke av reklamasjonsretten.

NMAS gir videre kunden en reklamasjonsrett på 3 mnd. for den/de feil som er utbedret, fra det tidspunkt instrumentet/utstyret er ferdig reparert på stedet eller stilt til kundens disposisjon for avhenting eller fra det tidspunkt den er overlevert selvstendig fraktfører for forsendelse til kunde. Denne reklamasjonsretten omfatter ikke ordinær slitasje på deler eller tilbehør.

6. Fakturering

6.1 Serviceavtaler

Fakturering av serviceavtaler skjer ved inngåelse av avtalen for inneværende år og deretter hver januar påfølgende år (forskuddsvis) Kunder som må ha bestillingsreferanse i form av innkjøpsnummer eller lignende på faktura skal sende dette til NMAS uoppfordret hvert år uten forsinkelse etter mottatt kopi av avtale eller faktura/ordregrunnlag.

6.2 Akuttservice

Akuttservice faktureres etter utført service. De kunder som krever rekvisisjonsnummer/fakturareferanse påført fakturaen skal sendes uoppfordret sammen med servicebestilling på epost service@nmas.no

6.3 Betalingsbetingelser (kredittid)

Det er kundens standard/avtalte betingelser som gjelder for avtalen dersom ikke annet er avtalt. Ved forsinket betaling kan NMAS belaste kunden med forsinkelsesrente iht. lov om renter ved forsinket betaling.

8. Priser og kostnader

Avtalt pris omfatter servicearbeid, reise- og oppholdskostnader, samt eventuelle deler som er spesifisert under hvert enkelt instrument (gjelder serviceavtaler)

Deler som ikke er spesifisert i avtalen kommer i tillegg (gjelder ikke totalavtaler) og faktureres separat (ref. pkt. 6)

Prisjustering foretas normalt 1 gang pr år og følgende faktorer legges til grunn for justering:

Konsumprisindeks (KPI), endrede transport og reiseutgifter, alder på instrumentering/utstyr, økt

arbeidstid som følge av endring i fabrikantens vedlikeholdsrutiner kan også medføre prisøkning i løpet av perioden. Ekstraordinære prisendringer skal varsles i god tid og skal være begrunnet.

8.1 Priser (for akuttservice på utstyr som ikke er omfattet av avtale)

Timepris service og reise pr. 1. januar 2024 er 2.500,-

Diett etter statens reiseregulativ. Alle priser er oppgitt eks mva.

8.2 Priser utover normal arbeidstid

For arbeid utover normal arbeidstid, som blir pålagt av kunde vil følgende tillegg beregnes:

Kl.16:00 – 20:00 Timepris + 50 %

Etter Kl.20:00 til 08:00, samt lørdag og søndag Timepris + 100 %

8.3 Reisekostnader

Direkte kostnader knyttet til reisen (fly, hotell, leiebil, parkering og lignende)

Disse fås oppgitt på forespørsel.

Generelle betingelser og vilkår for servicetjenester & serviceavtaler 2024

6.5 Ekstraordinære kostnader

Ekstraordinære kostnader (deler som ikke er spesifisert i avtalen, ekstraordinært vedlikehold, reparasjoner, ekstraordinær rengjøring og reise/oppholdskostnader m.m.) belastes etter hvert servicebesøk.

7. Erstatning

NMAS dekker ikke noen form for erstatning for indirekte tap grunnet driftsavbrudd, avsnvstap (tap fordi man ikke kan nyttiggjøre seg instrumentet/utstyret), tap grunnet at avtale/kontrakt med tredjepart faller bort eller ikke kan oppfylles, eller skade på annet enn instrumentet/utstyret.

9. Overdragelse

NMAS har, etter å ha varslet kunden, rett til å overdra avtalen til annen tjenesteyter. Tidsfrist på 3 måneder gjelder ikke ved overdragelse, men skal allikevel varsles kunden i rimelig tid.

10. Force Majeure

Omstendigheter som ligger utenfor NMAS sin kontroll (force majeure) og som gjør at innholdet i, eller deler av avtalen ikke kan oppfylles vil ikke gi grunnlag for erstatning/tilbakebetaling.

Slike situasjoner inkluderer krig, opprør eller sivil uro, myndighetsbeslutninger, naturkatastrofer, forstyrrelser av offentlig strømforsyning eller offentlig transport, betydelige arbeidskonflikter eller brann, eller andre omstendigheter av lignende art og som har vidtrekkende konsekvenser (pandemi)

Når det gjelder force majeure, har kontraktspartene en gjensidig forpliktelse til å informere hverandre om alle forhold som antas å være av betydning for den andre parten. Denne informasjonen skal gis uten unødig forsinkelse.