

Generelle betingelser og vilkår for servicetjenester & serviceavtaler 2026

Innledning

Dette dokumentet inneholder NMAS sine standard betingelser for servicekontrakter og servicearbeid. Betingelsene bygger på bransjestandardene fra Melanor (www.melanor.no), men er tilpasset NMAS sine tjenester og kan avvike på enkelte punkter.

1. Avtalens omfang og definisjoner

Avtalen omfatter instrumenter/utstyr som er spesifisert i utstyrstabellen/avtalen eller i eventuelle vedlegg. Tester, kontroller og kalibrering som er nødvendig ved hvert vedlikehold etter leverandørens anbefalinger er inkludert. Reparasjoner, annet vedlikehold og tester/kontroller (IQ, OQ & PQ) utover dette belastes med gjeldende timesatser under pkt. 8. Eventuelle unntak skal spesifiseres under «Merknader».

Avtalen omfatter ikke vedlikehold eller reparasjoner som skyldes:

- Kundens egne tilkoblinger eller inngrep i instrument/utstyr uten NMAS sitt skriftlige samtykke.
- Kundens egne installasjoner eller egen installert programvare.
- Skade som følge av feil bruk, manglende opplæring, vedlikehold eller renhold.
- Feil eller mangler ved strøm, vann eller luftforsyning.
- Drift under forhold som ligger utenfor instrumentets spesifiserte miljøkrav (f.eks. temperatur eller luftfuktighet utenfor anbefalt område).
- Skader påført av andre årsaker utenfor NMAS sitt ansvar iht. gjeldende salgs-/leveringsbetingelser.

Definisjoner

- Vedlikeholdsavtale (VA): Vedlikehold av instrument/utstyr utføres etter produsentens/leverandørens anbefalinger i avtalte intervaller (antall besøk per år i utstyrstabell).
- Vedlikeholdsavtale med deler (VA-deler): Som VA, men med de deler som er spesifisert for hvert instrument inkludert.
- Totalavtale (TA): Omfatter vedlikehold som over, samt akuttservice (inntil 4 besøk per år), alle reisekostnader og alle deler som brukes. Unntak spesifiseres under merknader eller i eget vedlegg. Forbruksdeler og metodeutvikling er ikke inkludert. TA kan kun tegnes som videreføring av garantitid uten opphold.

- Responstid: Tiden fra oppdrag er innmeldt til tiltak iverksettes (telefonisk feilsøking, delebestilling eller andre avhjelpende tiltak).

- Totalavtale: 24 t
- Vedlikeholdsavtale: 48 t
- Uten avtale: normalt 72–96 t (ikke garantert)

2. Avtalens varighet og oppsigelse

Avtalen løper til den sies opp av en av partene om ikke annet er avtalt. Oppsigelse må skje skriftlig til serviceavtale@nmas.no minst 2 måneder før ny avtaleperiode starter (normalt 1. januar). Ved senere oppsigelse faktureres 50 % av årlig avtalepris for kommende periode. Unntak kan gis dersom utstyret skrotes/kasseres eller erstattes med tilsvarende utstyr fra NMAS.

3. Leverandørens forpliktelser

NMAS forplikter seg til å utføre de oppgaver som er beskrevet i avtalen innenfor normal arbeidstid (08:00–16:00, mandag–fredag). Servicerapport og eventuelle sjekklister sendes kundens kontaktperson senest 2 virkedager etter utført arbeid.

4. Kundens forpliktelser

Kunden skal informere NMAS om nødvendige sikkerhetstiltak og sørge for tilgjengelig verneutstyr. Serviceingeniør skal ha fri adkomst og parkeringsmulighet. Manglende tilrettelegging kan medføre ekstra kostnader som faktureres. Avbestilling senere enn 24 timer før avtalt tid kan faktureres for medgått tid og reisekostnader.

5. Reklamasjonsrett og garanti

Alt utstyr levert av NMAS har, om ikke annet er angitt, 12 måneders garanti som inkluderer deler, arbeid og reise til utstyrets adresse.

Garanti utover 12 måneder gjelder kun deler.

Etter utløpt 12 måneders garanti vil reparasjoner normalt utføres på NMAS sitt verksted. Dersom kunden ønsker reparasjon på utstyrets adresse etter denne perioden, vil medgått reisetid og reelle reisekostnader faktureres. Utstyr som sendes NMAS for utbedring skjer for kundens regning og risiko (fortrinnsvis i original emballasje) Skader som oppstår på innsendt utstyr som følge av dårlig eller manglende emballasje påhviler kunden.

NMAS gir 3 måneders reklamasjonsrett på utført service og byttede deler, forutsatt at utstyret brukes iht. produsentens anbefalinger.

6. Fakturering

Serviceavtaler faktureres forskuddsvis ved inngåelse og deretter hver januar. Akutt-service faktureres etter utført oppdrag. Kunden skal uoppfordret oppgi nødvendig PO-nummer eller fakturareferanse.

8. Priser og kostnader

Timepris service og reise pr. 1. januar 2026: 2.700,- eks mva. Arbeid etter kl.16 belastes med 50 % tillegg og arbeid etter kl.20 samt helg/høytid med 100 %. Prisjustering foretas normalt årlig basert på KPI og andre kostnadsendringer.

10. Force majeure

Omstendigheter utenfor NMAS sin kontroll, som krig, opprør, myndighetspålegg, naturkatastrofer, cyberangrep, pandemi eller omfattende arbeidskonflikter, fritar partene fra ansvar. Partene plikter å informere hverandre uten unødig opphold.

11. Tvist, lovvalg og verneting

Tvister søkes løst ved forhandlinger. Hvis ikke oppnådd løsning, avgjøres saken etter norsk rett med Oslo tingrett som verneting.