TÄBY 2024-02-07

Nordic Biolabs ABs generella villkor för Teknisk Service

1. Tillämplighet

All försäljning, underhåll och leverans sker enligt UNDERHÅLLSAVTAL Medicinteknisk produkt LABU23 med följande tillägg/ändringar, om ej annan skriftlig överenskommelse träffats mellan parterna. Avtalet omfattar instrument/utrustning och

Dessa generella villkor omfattar;

- instrument/utrustning och tillhörande reservdelar och eventuella tillbehör som angivits i avtalet eller i eventuella bilagor till avtalet.
- arbetstid, restid och resekostnader samt de tester, kontroller och/eller kalibrering som krävs vid varje underhåll enligt tillverkarens rekommendationer.

Dessa generella villkor omfattar inte underhåll eller reparationer som orsakats av;

- att köpande kund gjort egna anslutningar eller ingrepp i instrumentet/utrustningen utan Nordic Biolabs ABs skriftliga medgivande.
- att köpande kund gjort egna installationer eller installerat egen programvara.
- skador till följd av okvalificerad eller felaktig användning, bristande eller felaktigt underhåll eller rengöring utförd av kunden.
- fel eller brister i eventuella anslutningar till den utrustning som anges i avtalet.

Åtgärdande av fel, orsakat enligt någon av ovan beskrivna punkter, debiteras enligt gällande timpriser samt eventuella tillkommande resekostnader, se punkt 5.

2. Definitioner

Underhållsavtal (Brons)
Underhåll av instrument/utrustning utfört enligt tillverkarens rekommendationer med överenskommet intervall.
Ett årligt underhållsbesök till fast pris inklusive arbetstid. Kostnader för resor och logi, såsom hotell, flyg, tåg etc enligt zonavgift.
Utöver detta debiteras reservdelar/tillbehör, som angivits för varje instrument i avtalet, med 10% rabatt på gällande listpris.

Underhållsavtal där vissa delar ingår (Silver)
Underhåll av instrument/utrustning utfört enligt tillverkarens rekommendationer med överenskommet intervall.
Ett årligt underhållsbesök till fast pris inklusive arbetstid. Kostnader för resor och logi, såsom hotell, flyg, tåg etc enligt zonavgift. Utöver detta debiteras reservdelar/tillbehör, som angivits för varje instrument i avtalet, med 15% rabatt på gällande listpris. Vid akutservice debiteras ej arbetstid.

Fullserviceavtal (Guld)
Underhåll av instrument/utrustning utfört enligt tillverkarens rekommendationer. Utöver detta ingår akutservice samt de reservdelar/tillbehör som krävs för att åtgärda rapporterat fel. I övrigt se särskilda villkor i avtalet.
Förbrukningsdelar och uppgraderingar ingår inte. Ett heltäckande avtal kan endast ingås som en direkt fortsättning efter garantitidens slut. Fullserviceavtal (Guld) kan ej tecknas för instrument som är äldre än 10 år.

Responstid
Svarstid definieras som den tid som löper från det att uppdraget registreras hos Nordic Biolabs AB till dess att åtgärder vidtas. Som åtgärd räknas till exempel telefonkontakt för felsökning, beställning av reservdelar och/eller andra avhjälpande åtgärder.

3. Nordic Biolabs åtagande

Nordic Biolabs AB åtar sig att utföra de åtgärder som beskrivs i "Avtalets omfattning" inom normal arbetstid (08:00 - 16:00 helgfri måndag till fredag)

Nordic Biolabs AB åtar sig att kontakta kund och boka in underhåll enligt period som angivits i avtalet.

Nordic Biolabs AB åtar sig att dokumentera utförda arbeten efter genomförd underhåll/service i en servicerapport som undertecknas och skickas till kundens beställare, eller i avtalet angiven kontaktperson, per e-post.

Checklistor för utfört arbete, där sådana finns, skickas till kundens beställare, eller i avtalet angiven kontaktperson, per e-post.
Vidare är Nordic Biolabs AB skyldig att hålla kunden informerad om förhållanden som kan ha inverkan på instrumentets/utrustningens funktion (slitage, felaktig användning etc).

4. Servicemottagarens åtagande

Servicemottagaren är skyldig att informera Nordic Biolabs AB om nödvändiga skyddsåtgärder eller annat som är viktigt för att arbetet ska kunna utföras utan risk för olycksfall, sjukdom eller smitta.

Inför service är kund skyldig att rengöra instrumentet/utrustningen i enlighet med instruktionen i manualen för aktuellt instrument.

Kunden åtar sig att följa de användnings- och underhållsrutiner som rekommenderas av tillverkaren och Nordic Biolabs AB.

Kunden förbinder sig till att servicetekniker ges tillträde till utrustningen vid avtalad tid och att instrumentet/ utrustningen är placerad på ett sätt som möjliggör att arbetet kan utföras utan dröjsmål, hinder eller på annat sätt försvåras.

Skulle arbetet bli försenat eller behöva skjutas upp på grund av omständigheter som kunden ansvarar för, debiteras kunden för extra förfluten tid enligt gällande timpriser ref. avsnitt 5.

5. Priser

Alla priser gäller exklusive mervärdesskatt. Nordic Biolabs AB förbehåller sig rätten att justera angivna priser för tjänster och reservdelar utan avisering i de fall inköpskostnader av reservdelar eller valutakursen för aktuellt inköp ändrats med ± 3% till den dag då levererad vara till fullo betalats. Valutakursen återfinnes i överenskommet avtal/offert.

Oförutsedda kostnader (reservdelar som inte angivits i avtalet, extraordinärt underhåll, reparationer, extra städning och rese-/vistelsekostnader etc) debiteras efter varje servicebesök.

Reparationer, underhåll, tester, kontroller (IQ, OQ & PQ) utöver detta debiteras utifrån gällande timpriser i enlighet med nedan angivna villkor. Eventuella undantag finns listade under "Särskilda villkor" alternativt "Avtalets omfattning".

Timpris helgfria vardagar 08.00-16.00 debiteras enligt avtal.
För arbete utfört helgfria vardagar mellan kl 16.00-20.00 debiteras timpris + 50%.
För arbete utfört efter 20.00 helgfria vardagar och/eller under helg/"röd dag" debiteras timpris + 100%.
Direkta kostnader relaterade till resan, flyg, hotell, hyrbil, parkering och liknande debiteras enligt faktisk kostnad.

Justering av avtalspris sker en gång per år och beräknas utifrån eventuella förändringar av transport-

/resekostnader, instrumentets/utrustningens ålder samt eventuella förändringar i tillverkarens underhållsrutiner. Vid eventuella prisändringar under avtalsperioden ska kunden alltid meddelas skriftligt.

6. Betalningsvillkor och fakturering

30 dagar netto från fakturadatum. Vid försenad betalning debiteras dröjsmålsränta enligt räntelagen.

Fakturering sker vid ingående av avtal för nästkommande 12-månadersperiod om inget annat överenskommits. Kund som önskar orderreferens i form av löpnummer eller liknande på fakturan ska på eget ansvar årligen inkomma med denna till Nordic Biolabs AB. Detta ska ske utan dröjsmål efter att en kopia av avtalet erhållits.

7. Garanti

All utrustning som tillhandahålls av Nordic Biolabs AB har, om inget annat anges i köpekontraktet, 12 månaders garanti. Garantin täcker tillverknings- och materialfel. Garantin täcker inte underhåll eller uppgraderingar av utrustningens programvara ej heller skador som uppkommit på grund av användarens oaktsamhet eller att instruktionerna i användarmanualen ej följts.

Om garanti utöver 12 månader har angivits, täcker denna garanti reservdelar, inte arbete och resor.
Om utrustningen ska repareras hos kund faktureras detta utifrån restid och faktiska kostnader för mest lämpligt resealternativ och boende. Alternativt kan utrustningen skickas till Nordic Biolabs AB på kundens bekostnad och risk. Utrustningen bör då skickas i originalförpackning.

Nordic Biolabs AB lämnar 3 månaders garanti på utförd service/underhållsarbete.

8. Reklamationer

Fel kopplade till utförd service/underhållsarbete ska reklameras skriftligen senast tre (3) månader efter utförd service/underhållsarbete.
Denna reklamationsrätt omfattar inte normalt slitage på delar i instrumentet/utrustningen.

Fel som uppstår på instrumentet/utrustningen och som inte kan härledas till utförd service omfattas inte av reklamationsrätten.

9. Överlåtelse, underleverantörer

Nordic Biolabs AB har, efter att ha meddelat kunden, rätt att överlåta avtalet till annan tjänsteleverantör.

10. Force majeure

Omständigheter utanför Nordic Biolabs ABs kontroll, force majeure, som får till följd att åtaganden i hela, eller delar av, avtalet inte kan fullföljas ger inte möjlighet till ersättning/återbetalning.
Force majeure omfattar krig, uppror eller inbördes oroligheter, regeringsbeslut, naturkatastrofer, pandemi, avbrott i allmän elförsörjning eller kollektivtrafik, betydande arbetskonflikter eller brand eller andra omständigheter av liknande karaktär och med långtgående konsekvenser.
Vad gäller force majeure har avtalsparterna en ömsesidig skyldighet att informera varandra om alla omständigheter som anses vara av betydelse för den andra parten. Denna information måste lämnas utan onödigt dröjsmål.

11. Ansvarsbegränsning

Nordic Biolabs AB är endast ansvarig för personskada om det bevisats att skadan beror på fel eller försummelse som begåtts av Nordic Biolabs AB. Nordic Biolabs AB är ej ansvarig för skada på fast egendom och lösöre, ej heller skador på produkter, som framställts av köpare eller på produkter där dessa ingår. Nordic Biolabs AB är ej ansvarig för driftstopp, produktionsbortfall, eller andra indirekta förluster. I den mån Nordic Biolabs AB skulle bli ålagd produktansvar av tredje part, är kunden skyldig till att hålla Nordic Biolabs AB skadeslös i samma omfattning som Nordic Biolabs ABs ansvar är begränsat enligt ovan angivna text. Nordic Biolabs AB och kunden är ense om att tvist i ovanstående fall rörande mindre än 10 basbelopp skall avgöras inför allmän domstol. I övriga fall skall tvist avgöras av skiljemän enligt gällande lag om skiljemän och med tillämpning av svensk rätt. Leverantörens ansvar omfattar inte förhållanden som förorsakats av kunden.

12. Avtalets varaktighet

Avtalet löper tills vidare om det inte hävs utav någon av parterna inom tre (3) månader före utgångsdatum, om inte annat avtalats och angivits under "Särskilda villkor". Avtalet förnyas en (1) gång per år genom att nytt avtal skickas från Nordic Biolabs AB för signering av kund.

13. Uppsägning

Uppsägning av avtal ska ske skriftligt via e-post till service@nordicbiolabs.se inom tre (3) månader före utgångsdatum. Om avtalet sägs upp, av kund, efter tidsfristen faktureras 50% av avtalsbeloppet.
Ingången avtalsperiod som fakturerats, krediteras inte. Undantag kan medges i de fall utrustningen kasseras eller ersätts av ny likvärdig utrustning från Nordic Biolabs AB.