

Canon Standard Betingelser

Standard betingelser for anskaffelse av utstyr,
tjenester og bruksrett til programmer

Standard service- og supportbetingelser for
utstyr og programmer

Versjon 3.0 - 1. desember 2010



Canon Norge as

Standard betingelser for anskaffelse av utstyr, tjenester og bruksrett til programmer

Versjon 3.0, 1. desember 2010

1. INNLEDNING

Standardbetingelsene regulerer sammen med øvrige tilknyttede dokumenter Kundens anskaffelse av utstyr, tjenester og bruksrett til programmer fra Canon Norge as (heretter benevnt Canon). Standardbetingelsene og de øvrige tilknyttede dokumentene og bilag vil samlet bli betegnet som Avtalen. Avtalepartene avgjør i fellesskap bruk av Avtalens bilag.

2. LEVERANSENS OMFANG

2.1 Generelt

Canon skal levere utstyr, tjenester og bruksrett til programmer (heretter kalt Leveransen) som spesifisert i Avtalen. Leveransen skal tilfredsstillende de krav som er angitt i omfrent kravspesifikasjon som følger i bilag Kravspesifikasjon. Kunden påtar seg ansvaret for å ha gitt uttrykk for sine krav og behov for anskaffelsen på en klar måte, som grunnlag for Canons ytelser. Canon har ansvaret for at avtalte ytelser passer sammen på en helhetlig måte, som gjør at Leveransen tilfredsstiller kravene angitt i bilag Kravspesifikasjon. Dersom Canon skal ha ansvar for integrasjon med annet utstyr og/eller programmer må dette være uttrykkelig spesifisert i bilag Kravspesifikasjon.

2.2 Spesifikasjon av Utstyr

Avtalen gjelder det utstyr som angitt i Leveransen. Utstyret leveres i samsvar med de spesifikasjoner som generelt er utarbeidet for utstyret, med mindre annet er avtalt.

2.3 Spesifikasjon av Programmer

Avtalen gjelder de standard programmer som angitt i Leveransen. Programmene leveres i samsvar med Canons eller eventuelle underleverandørers generelle spesifikasjoner, med mindre annet er avtalt. Er ikke slike spesifikasjoner utarbeidet, leveres programmene i den stand de er. Dersom avtalen gjelder spesialutviklede programmer, skal også disse være spesifisert i Leveransen. Med mindre annet er avtalt, gjelder Avtalen en kopi av hver av de angitte programmer levert på datamedium i maskinlesbar form.

2.4 Dokumentasjon

Sammen med utstyr og programmer skal det medfølge en brukerveiledning. Dersom det stilles krav til brukerveiledningen utover den brukerveiledningen som Canon vanligvis lar medfølge sitt utstyr og sine programmer, må dette fremgå i Avtalen. Såfremt ikke annet er avtalt medfølger brukerveiledningen i ett eksemplar. Dokumentasjonen blir levert i elektronisk- og/eller i papirform.

2.5 Opplæring

Dersom opplæring skal omfattes av Avtalen, vil dette fremgå av Leveransen.

2.6 Andre tjenester

Dersom andre tjenester skal omfattes av Avtalen, vil dette fremgå av Leveransen. Ved en faseinndelt leveranse av andre tjenester vil dette fremgå av bilag Spesifikasjon av andre tjenester.

2.7 Endringer og tillegg til Avtalen

Eventuelle endringer og tillegg til den generelle avtaleteksten tas inn som del av bilag Endring og tillegg til Avtalen. Endringer og tillegg til Avtalen skal skje skriftlig og undertegnes av begge parter og tas inn i bilag Endring og tillegg til Avtalen.

3. INSTALLASJONSFORBEREDELSE

3.1 Kundens forberedelser

Kunden skal for egen regning sørge for bygningsmessige forberedelser og installasjon av elektrisk opplegg, eventuelle strømbstabilisatorer, datakabler, kontakter og internettforbindelse, luftkondisjonerings-, kjøle- og luftfuktanlegg, dersom dette er nødvendig i forhold til utstyrskravene eller etter spesifisering av leverandør. Dersom Leveransen ikke inneholder levering av utstyr, skal Kunden stille til rådighet utstyr med spesifisering i henhold til angjeldende produktbeskrivelse.

I den utstrekning Leveransen ikke omfatter integrasjon mot Kundens eksisterende utstyr og programmer, må Kunden selv sørge for oppgradering av programmer og/eller utstyr og foreta andre forberedelser som er nødvendige for at Kundens øvrige utstyr og programmer kan virke sammen med det som leveres i henhold til Avtalen.

Det påligger Kunden skriftlig å innhente nødvendige godkjenninger, konsesjoner, bevillinger og eventuelle andre tillatelser som er en forutsetning for inngåelse og gjennomføring av Avtalen.

All informasjon, materiell, data og dokumentasjon som er overlevert Canon av Kunden, eller på hans vegne, skal være komplett og korrekt. Herunder, men ikke begrenset til, eventuelle IP-, e-postadresser eller domenenavn. Det fremgår av bilag Fremdriftsplan når Kundens forberedelser vedrørende de enkelte elementer i dette pkt. 3.1 skal være ferdig.

3.2 Canons godkjenning av installasjonsforberedelsene

Når Kunden har gjennomført sine forberedelser i henhold til pkt 3.1 skal han i henhold til tidsangivelsen i bilag Fremdriftsplan melde fra om dette til Canon.

Kunden har det fulle ansvar for at installasjonsforberedelsene er gjennomført som påkrevd og i tide, og kan ikke laste Canon for eventuelle merkostnader og forsinkelsestap som følge av dette.

Dersom Kunden ønsker at Canon skal kontrollere at forberedelsene er tilstrekkelige og i samsvar med spesifisasjonene skal dette fremgå av Avtalen.

Dersom Canon har godkjent forberedelsene, kan ikke Canon senere kreve dekket forsinkelsestap eller merkostnader hvis det likevel skulle vise seg at forberedelsene var utilstrekkelige. Canon er ikke ansvarlig for Kundens omkostninger inkludert omkostninger til utbedring.

4. RISIKOENS OVERGANG

Dersom Canon skal besørge transporten av utstyr, programmer og/eller dokumentasjon, eller Kunden henter det selv, går risikoen for Leveransenes tilfeldige undergang eller skade over til Kunden på det tidspunktet overlevering til Kunden har skjedd. Dersom det benyttes uavhengig speditør, går risikoen over til Kunden på det tidspunkt overlevering til speditøren er foretatt.

Kunden er ansvarlig for å forsikre utstyret og programmene fra det tidspunkt risikoen har gått over til ham.

5. INSTALLASJON

Dersom Canon skal utføre installasjon av Leveransen på Kundens installasjonsadresse, skal dette fremgå av Avtalen. Kunden er ansvarlig for vederlagsfritt å stille med kompetent personale for å bistå under installasjonen.

Installasjonen skal være avsluttet i samsvar med tidspunkt angitt i bilag Fremdriftsplan. Canon skal gi melding til Kunden når installasjonen er ferdig.

Første virkedag etter at slik melding er gitt Kunden er installasjonsdag (heretter kalt Installasjonsdag). Dersom Canon ikke skal foreta installasjon, er Installasjonsdag 3 dager etter avsendelse av Leveransen.

6. GODKJENNING AV LEVERANSEN

6.1 Kundens undersøkelsesplikt

Kunden skal i løpet av en godkjenningsperiode som angitt i bilag Fremdriftsplan foreta nøye undersøkelser av om Leveransen er i samsvar med krav og spesifikasjoner som angitt i bilag Kravspesifikasjon. Godkjenningsperioden løper fra Installasjonsdag. Undersøkelsen skal gjennomføres så tidlig som mulig i godkjenningsperioden.

6.2 Håndtering av feil

Med feil forstås forhold som gjør at Leveransen ikke oppfyller Avtalens spesifikasjoner og krav (heretter kalt Feil).

Kunden skal fortløpende varsle Canon skriftlig om Feil som avdekkes i godkjenningsperioden. Canon plikter å rette de Feil som påpekes så raskt som mulig.

6.3 Godkjenning

Kunden skal innen utløpet av godkjenningsperioden sende Canon en skriftlig melding om resultatet av undersøkelsen, og om Leveransen anses ferdig levert eller ikke i henhold til Avtalen. Dersom Kunden ikke vil godkjenne Leveransen, skal meldingen inneholde en spesifikk angivelse av de forhold som bevirker at Kunden ikke vil godkjenne Leveransen. Hvis slik melding ikke sendes innen utløpet av godkjenningsperioden, anses Leveransen godkjent. Dersom de påpekte forhold er uvesentlige for Kundens bruk av Leveransen, skal Leveransen likevel godkjennes. Den første virkedag etter at Kunden har eller skal anses å ha godkjent Leveransen er godkjenningsdag (heretter kalt Godkjenningsdag). Dersom Canon ikke skal foreta installering, er Godkjenningsdag lik Installasjonsdag,

7. BETALING OG SALGSPANT

7.1 Vederlag

For Leveransen som omfattes av denne Avtalen skal Kunden betale vederlag som angitt i Avtalen. Priser angitt i Avtalen er eksklusive miljøgebyr, skatter og avgifter som kommer i tillegg med gjeldende satser.

7.2 Reisekostnader

Kostnader for reise, opphold og diett i forbindelse med gjennomføring av Avtalen faktureres etter regler og satser som angitt i Canons gjeldende prislister, med mindre annet er avtalt.

7.3 Fakturering, betaling og forsinkelsesrente

Ved avtalt del-levering, skjer fakturering og betaling forholdsmessig for hver del av leveringen. Dersom fakturering skal skje etter en avtalt plan, vil dette fremgå av bilag Betalingsplan. Dersom ikke annet fremgår vil standard programvare som Canon anskaffer fra 3. parts leverandør bli fakturert Kunde 50 % ved avtaleinngåelse og 50 % ved Installasjonsdag.

Betaling skal, når annet ikke er avtalt, skje innen 14 dager etter fakturadato. Ved forsinket betaling påløper forsinkelsesrente etter lov om renter ved forsinket betaling.

7.4 Salgspant

Canon har salgspant i det leverte utstyret, programmer og dokumentasjon (Leveransen) inntil full betaling har skjedd. Kunden er forpliktet til å holde Leveransen fullt forsikret inntil full betaling har skjedd.

8. ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØRER

Partene er ansvarlig for utførelsen av avtalte ytelser som utføres av underleverandører de engasjerer.

9. BRUKSRETT TIL PROGRAMMER OG DOKUMENTASJON

9.1 Generelt

Canon eller dens underleverandører beholder alle immaterielle rettigheter til programmer og tilhørende dokumentasjon. Dette gjelder både for standard- og spesialutviklede programmer. Kunden får den bruksrett som er angitt nedenfor. Dersom programvareleverandøren av standardprogram har fastsatt

vilkår for vedkommende program, gjelder disse vilkårene i stedet for bestemmelsene pkt. 9.2-9.5 Slike vilkår vil fremgå av det enkelte programeksemplar eller annen dokumentasjon som følger programmet.

9.2 Bruksrettens omfang

Kunden får en begrenset løpende og ikke overførbar bruksrett til programmer med dokumentasjon som angitt i denne bestemmelse. Eventuell adgang til å overføre bruksretten må skriftlig avtales med Canon.

Bruksretten til det enkelte programeksemplar med dokumentasjon gir Kunden rett til å gjøre bruk av eksemplaret på det utstyret det er levert til. Eventuelle begrensninger i forhold til antall brukere vil fremgå av spesifikasjon i Leveransen. Bruk av programmet på flere utstyrsenheter kan bare skje etter nærmere avtale med Canon og mot særskilt betaling.

Kunden kan benytte programmet til databehandling for egne formål. Databehandling for andre mot vederlag kan foretas etter skriftlig avtale med Canon.

9.3 Endringer i programmer

Kunden har rett til å foreta endringer i programmene dersom dette er avtalt med Canon i det enkelte tilfelle, eller dette skjer i samsvar med ufravikelige lovbestemmelser. Eventuelle endringer som gjøres i forbindelse med feilretting eller inngått avtale om service- og support, må bare utføres av personell fra Canon, eller personell Canon har autorisert til å foreta slike endringer, såfremt ikke annet er avtalt.

Dersom Kunden gjør endringer utover hva det er anledning til etter denne bestemmelsen, faller Canons ansvar under reklamasjonsperioden, samt ansvar i følge avtale om service- og support bort.

9.4 Kopier av programmer

Kunden har anledning til selv å kopiere eksemplarer av programmer til sikkerhetsformål i den utstrekning det er nødvendig for utnyttelsen av programmene. Utover dette kan kopiering av programmer og dokumentasjon kun foretas etter skriftlig samtykke fra Canon.

9.5 Bruksrettens varighet

Bruksretten gjelder fra Installasjonsdag og frem til tidspunkt for et eventuelt opphør av Avtalen.

10. VANHJEMMEL

Dersom noen fremmer sak om at deler av Leveransen krenker andres opphavs-/eierrettigheter eller industrielle rettigheter i Norge, vil Canon på egen bekostning ivareta Kundens interesser. Dette forutsetter at Kunden omgående varsler Canon om slike krav, at Canon får full kontroll med saken, og at Kunden samarbeider med Canon i forhandlinger og eventuelle rettsaker.

Dersom slike krav blir fremmet, kan Canon velge mellom å skaffe Kunden rett til fortsatt bruk, eller foreta utskiftninger eller endringer slik at den nevnte rett ikke krenkes. Dersom ingen av disse alternativene etter Canons mening med rimelighet kan anvendes, skal Kunden på Canons oppfordring returnere den omhandlede del og gis forholdsmessig refusjon med fradrag av den nytte Kunden har hatt. Kunden er ansvarlig for vanhjemmel dersom overtredelser skyldes utformingen av Kundens kravspesifikasjon. Kunden er likeledes ansvarlig for eventuelle krav om vanhjemmel som skyldes at produktleveranser under denne Avtalen brukes sammen med andre produkter.

11. TAUSHETSPLIKT

11.1 Omfang

Partene skal ikke la uvedkommende få adgang til opplysninger vedrørende den annen parts tekniske innretninger, personalforhold, forretningsmessige analyser og beregninger, samt forretningsmessige hemmeligheter som partene får kunnskap om i forbindelse med avtaleinngåelse og

gjennomføring av leveransen.

11.2 Varighet

Pkt. 11 gjelder også etter at Avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene skal pålegges også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor. Uansett opphører forpliktelsene etter pkt. 11 fem år etter Godkjennelsesdag.

12. FORHOLDET TIL EKSPORTREGLER

Dersom utstyr, programmer og teknologi som Canon har levert er underlagt krav om autorisasjon fra myndighetene i opprinnelsesland og/eller andre land, er Kunden ansvarlig for å innhente slike autorisasjoner ved eksport eller reeksport av produktene.

13. FORCE MAJEURE

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll og som umuliggjør oppfyllelse av plikter etter denne Avtalen, og som etter vanlige kjøpsrettslige regler må regnes som force majeure, skal motparten varsles om dette uten ugrunnet opphold. Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom. Motparten kan i force majeure-situasjoner bare gå fra Avtalen med den rammede parts samtykke, eller dersom situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 dager, regnet fra det tidspunktet situasjonen inntreffer, og da bare med 15 dagers varsel.

14. CANONS MISLIGHOLD

14.1 Mangler

14.1.1 Hva skal anses som mangel

En mangel er feil som foreligger pr. Godkjenningsdag, men som reklameres etter dette tidspunkt.

14.1.2 Canons ansvar for mangler

Canon er kun ansvarlig for mangler som oppstår under de i avtalen forutsatte arbeidsforhold og ved riktig anvendelse av utstyr og programmer. Ansvaret omfatter imidlertid ikke normal slitasje og forringelse.

Ved kjøp av brukt utstyr gjelder ingen reklamasjonsrett, hvis dette ikke er avtalt spesielt.

14.1.3 Reklamasjonsperiode

Kunden taper sin rett til å gjøre en mangel gjeldende dersom han ikke uten ugrunnet opphold etter at mangelen er oppdaget, eller burde ha vært oppdaget, gir Canon skriftlig melding om hva slags mangel det gjelder. Reklamerer ikke Kunden innen angitt periode (Reklamasjonsperioden) fra Godkjennelsesdag, kan han ikke senere gjøre mangelen gjeldende. Gjeldende reklamasjonsperioden er for utstyr 6 måneder, for programmer 3 måneder og for tjenester 1 måned.

En tilsvarende periode gjelder ved eventuell tilleggslevering, og for den del eller de deler av ytelsen som er erstattet/utskiftet. Dersom Kunden har inngått en "Best for deg garanti" reguleres Reklamasjonsperioden av garantiavtalen.

14.1.4. Plikt til å avhjelpe mangler

Canon har i Reklamasjonsperioden plikt til å avhjelpe mangler. Canon er ansvarlig for, uten ekstra kostnad for Kunden.

14.1.5 Hvordan avhjelpe kan skje

Det er et mål for avhjelpingen at ytelsen skal få den spesifiserte kvalitet og at Leveransen samlet skal fungere som forutsatt. Avhjelpe kan skje ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering. Mangelfulle deler som byttes ut, skal stilles til Canons disposisjon og blir Canons eiendom.

Arbeidet med å avhjelpe mangler skal påbegynnes og gjennomføres uten ugrunnet opphold etter at Canon har fått skriftlig melding om mangelen. Canon skal gi Kunden melding

hvor det angis en tidsfrist for når arbeidet med avhjelpingen skal påbegynnes.

14.1.6. Ekstra vederlag/vanlig betaling

Ved mangler som burde vært oppdaget under godkjenningsperioden, kan Canon kreve vederlag for ekstra utgifter. Canon eventuelt blir påført på grunn av sen reklamasjon.

Ved feil som skyldes uaktsomhet hos Kunden, hans ansatte eller andre som må likestilles med Kunden, vil Canon foreta en tilsvarende utbedring, men da mot vanlig betaling. Dersom Kunden har gitt melding som beskrevet ovenfor, og det viser seg ikke å foreligge noen mangel som Canon er ansvarlig for, har Canon rett til kompensasjon for det arbeid og de kostnader reklamasjonen har påført Canon.

14.1.7 Prisavslag

Dersom det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes Canon å avhjelpe en mangel, har Kunden krav på forholdsmessig prisavslag oppad begrenset til 15% av den avtalte kjøpesum.

14.1.8. Heving

I stedet for prisavslag, og dersom mangelen er av en slik art at den har vesentlig betydning for Kundens bruk av Leveransen, og avhjelping ikke kan skje uten at Kunden påføres vesentlig kostnad eller ulempe, kan Kunden heve Avtalen.

14.2. Erstatning

Kunden kan kreve erstattet tap som med rimelighet kan tilbakeføres til Canons mislighold med mindre Canon kan godtgjøre at misligholdet ikke kan tilskrives ham. Dette inkluderer utgifter og arbeid knyttet til feilretting/repasasjon av utstyr og programmer og tap ved merarbeid forårsaket av en mangel.

Erstatning for indirekte tap kan bare kreves hvis Canon, eller noen han er ansvarlig for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

Maksimal erstatning er oppad begrenset til 15% av den avtalte kjøpesum for hele Leveransen uten merverdiavgift. Denne begrensningen gjelder imidlertid ikke hvis Canon eller noen Canon er ansvarlig for har utvist forsett eller grov uaktsomhet.

15. KUNDENS MISLIGHOLD

15.1. Generelt

Det foreligger mislighold fra Kundens side dersom

- Installasjonsstedet ikke er klargjort i henhold til Canons spesifikasjoner innen den frist som er angitt i bilag Fremdriftsplan.
- Taushetsplikten etter pkt. 11 ikke overholdes.
- Bestemmelsen om bruksrett i henhold til pkt. 9 brytes.
- Kunden på annen måte ikke oppfyller sine forpliktelser etter Avtalen.

15.2. Betalingsmislighold

Dersom Kunden ikke betaler i rett tid, løper forsinkelsesrente, jf. pkt. 7. Betalingsmislighold utover 30 dager gir Canon rett til å velge mellom fortsatt å opprettholde Avtalen og krav på forsinkelsesrente, eller heve Avtalen med 30 dagers varsel. Hevningens retten bortfaller dersom forfalt beløp samt påløpne renter til og med betalingsdagen betales før utløpet av sistnevnte 30-dagersperiode.

Ved betalingsmislighold fra Kundens side kan Canon velge å stoppe videre leveranser av varer eller tjenester til Kunden, både etter nærværende Avtale og etter eventuelle andre avtaler mellom partene, inntil riktig betaling foreligger.

15.3. Heving

Er annet mislighold enn betalingsmislighold av en slik art at det har vesentlig betydning for Canon, kan Canon sende Kunden skriftlig varsel om at Avtalen vil bli hevet dersom Kunden ikke innen 15 dager etter at han mottok varselet har avsluttet misligholdet. Heving kan ikke skje dersom Kunden kommer ut av misligholdssituasjonen før fristens utløp.

15.4. Erstatning

Canon kan kreve erstattet tap og merutgifter som med rimelighet kan tilbakeføres til misligholdet, med mindre Kunden kan godtgjøre at misligholdet ikke kan tilskrives ham. Erstatning for indirekte tap kan bare kreves hvis Kunden eller noen han er ansvarlig for har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

16. OPPHØR

Ved helt eller delvis opphør av Avtalen skal programmer og dokumentasjon som opphøret gjøres gjeldende for, omgående returneres Canon sammen med eventuelle sikkerhetskopier. Canon kan i stedet kreve at Kunden makulerer programmene, dokumentasjonen og kopier. Kunden er i så fall forpliktet til skriftlig å bekrefte at slik makulering er foretatt, og at han ikke innehar noen kopier av dette. Denne bestemmelsen gjelder uansett om bakgrunnen for opphøret av Avtalen, og uavhengig om Avtalen opphører helt eller delvis.

17. OVERDRAGELSE

Rettigheter eller forpliktelser i denne Avtalen kan ikke overdras, uten den annens part skriftlige forhåndssamtykke. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. I den grad Kunden benytter finansiell leie gjelder likevel disse leveringsbetingelsene så langt de passer.

18. TVISTELØSNING

Eventuelle tvister mellom partene skal søkes løst gjennom forhandlinger. Fører ikke slike forhandlinger frem innen 30 dager etter at en av partene skriftlig har krevd forhandlinger, skal tvisten avgjøres av de alminnelige domstolene. Partene vedtar at tvister skal domstolsbehandles ved Canons verneting.

Canon Norge as

Standard service- og supportbetingelser for utstyr og programmer

Versjon 3.0, 1. november 2010

1. OMFANG

Disse standardbetingelsene regulerer service og support av utstyr og/eller programmer levert av Canon Norge as (heretter benevnt Canon).

2. CANONS YTELSE OG PLIKTER

2.1 Generelt

Canons ytelser skal i samsvar med denne Service- og supportavtalen utføres på en slik måte at utstyr og/eller programmer i avtaleperioden holdes i god driftsmessig stand, forutsatt at Kunden har oppfylt sine forpliktelser.

Canon er ansvarlig for utførelsen av avtalte ytelser, men forbeholder seg retten til å bruke underleverandør.

2.2 Omfang av vedlikehold på utstyr

Canon plikter å utføre service på utstyr spesifisert i Service- og supportavtalen. Dette innbefatter vedlikehold, utskifting av deler og eventuelle reparasjoner ved normal bruk. Avtalen dekker ikke papir, stifter og forsendelseskostnader.

I de tilfeller hvor toner er inkludert i Service- og supportavtalen, blir toner levert tilpasset den avtalte kopimengde. Toner forbruket er beregnet ut fra 5% dekkflate for sort/hvitt og 20% for farge. Ved behov for ytterligere toner, vil Canon kontakte kunden for å vurdere årsaken til merforbruket før eventuell tilleggsfakturering.

Forsendelses kostnader knyttet til toner blir fakturert 1 gang i året. Dette blir fakturert som en egen varelinje med teksten 'forsendelseskostnader toner'. Årlig forsendelsesgebyr er satt i henhold til tabellen under:

Segment	BW1:0-19	BW2:20-39	BW3:40-59	BW4:60-89	BW5:90+
Definisjon, hastighet	Col1:0-7	Col2: 2-12	Col3:13-29	Col4:30-49	Col5:50+
Forsendelseskost	Kr 50	Kr 100	Kr 200	Kr 400	Kr 500

2.2.1 Utvidelse av utstyr

Ved utvidelse av utstyret vil Canon utføre tilsvarende ytelser på samme vilkår som i denne Service- og supportavtalen. Service- og supportavtalens pris vil bli justert i overensstemmelse med den foretatte utvidelsen.

2.2.2 Forbedring av utstyrets driftsegenskaper

Canon kan med Kundens samtykke foreta modifikasjoner og endringer som tar sikte på å forbedre utstyrets driftsegenskaper. Kostnaden vil bli belastet Kunden med mindre annet er avtalt.

2.3 Reviderte og nye versjoner av programvare

Dersom Canon stiller til rådighet reviderte eller nye versjoner av programmer* som Kunden ønsker å benytte, vil Canon etter skriftlig avtale med Kunde installere dem og foreta de nødvendige programtilpasninger. Vederlag for installasjon, konfigurasjon, opplæring og tilpasninger dekkes av Kunden med mindre annet er skriftlig avtalt. Eventuell oppgradering eller utskifting av utstyr som fremkommer som et resultat av reviderte eller nye programversjoner dekkes av Kunden. Canons supportansvar begrenses til gjeldende versjon av programmer og en versjon bakover.

*(forutsetter tegning av Canon Software Support avtale for enkelte produkter)

2.4 Feilretting mot særskilt godtgjørelse

Canon vil på anmodning og mot særskilt godtgjørelse utføre reparasjoner/feilretting som følge av:

- Uaktsomhet eller annen skade på maskinen som ikke skyldes normal bruk eller skader som er oppstått som følge av inngrep foretatt av andre enn Canon personell.
- Skade forårsaket av forhold som Kunden bærer risiko for, så som ulykker, brann, vannskader, lynnedslag, strømbrudd, spenningsvariasjoner, stråling (radioaktiv, magnetstråling) og klimaforhold som faller utenfor Canons spesifikasjoner, og bygningsmessige forhold.
- Sammenkobling av utstyr som er levert av andre enn Canon og der Canon ikke selv har foretatt sammenkoblingen eller godkjent den.
- Installasjon av programmer eller programversjoner som ikke omfattes av Service- og supportavtalen.
- Gjenoppretting og endring av oppsett / systemkonfigurasjon som for eksempel gjenoppretting av maillister, endring av nettverksoppsett (IP adresser, drivere etc).
- Bruk av utstyr, rekvisita eller programmer i strid med utstyrets brukerveiledning.
- Skade som har oppstått direkte på grunn av et ikke Canon produkt.
- Skader på grunn av dårlig emballasje ved Kundens innsending til verksted.
- Skader som oppstår i forbindelse med flytting av utstyr i strid med punkt 3.3.

Det som ikke er dekket av avtalen vil bli fakturert kunden etter Canons til enhver tids gjeldene satser (timer, reise, deler, km).

2.5 Arbeidstid

Ytelser skal utføres på hverdager fra 08:00-16:00 (Arbeidstiden), med mindre annen tidsperiode er avtalt i Service- og supportavtalen.

På Kundens anmodning kan Canon mot avtalt vederlag fortsette feilrettingsarbeidet utover Arbeidstiden i den utstrekning dette er mulig. Kunden plikter vederlagsfritt å stille kompetent personale til rådighet om nødvendig.

2.6 Responstid

Avtalt responstid fremgår av Service- og supportavtalen. Med responstid menes tiden fra behovet for service er meldt til Canons kundesenter til servicepersonell ankommer hos Kunden eller Kunden er kontaktet på telefon. Responstid beregnes ut fra antall timer i arbeidstiden og blir målt gjennomsnittlig innenfor en 12 måneders periode. Med mindre annet er avtalt gjelder oppgitt responstid kun for lokasjoner som ligger innenfor 30 km i reiseavstand fra nærmeste Canon servicekontor.

2.7 Sted for ytelsen

Avtalte ytelser er knyttet til utstyr og programmer på det/de installasjonssted(er) som er angitt i Service- og supportavtalen.

3. KUNDENS YTELSE OG PLIKTER

3.1 Daglig ettersyn, ansvar og plikter

Kunden skal foreta det daglige ettersyn og har ansvaret for at utstyr og programmer brukes og oppbevares slik Canon har dokumentert i brukerveiledningen. Det er Kundens ansvar å sørge for nødvendige sikkerhetskopier av programmer og data. Kunden forplikter seg til å implementere og ha i virksomhet sikre brannmurer og viruskontrollsystemer, samt effektive tilgangskontroll- og datasikkerhetssystemer for sitt driftsmiljø.

Det er kundens ansvar å ha en fungerende internett-løsning som gjør det mulig å registrere feilmeldinger, toner bestilling og telleverksavlesning til Canon. Kunden plikter å avlese telleverk på avtalte faste tidspunkt eller ved henvendelse fra Canon. Ved mangelfull avlesning vil Canon selv utføre telleverksavlesning for kundens regning.

Kunden forplikter seg til å opprettholde minst like gode driftsforhold for utstyret som spesifisert i Canons installasjonsforskrifter.

Kunden velger ut en person som hovedoperatør for maskinen. Denne personen er hovedkontakt mot Canon for innrapportering av serviceoppdrag og generelle driftsrelaterte problemer med maskinen. Hovedoperatør plikter å løse problemet med maskinen på telefon sammen med Canon i den grad det er mulig. Innmeldte servicebehov som likevel ikke er nødvendige skal avbestilles. Dersom hovedoperatør til maskinen slutter eller går over i annen stilling må opplæring av ny hovedoperatør rekvireres fra Canon. Canon vil besørge denne opplæringen for kundens regning.

Kundens personale må ikke foreta reparasjoner eller justeringer av utstyret eller korreksjoner i programmer uten Canons samtykke.

Det påligger Kunden å sikre at alle personer som er delaktig i utførelsen av Kundens forpliktelser er kompetente og tilstrekkelig opplært.

3.2 Flytting av utstyr

Dersom Kunden ønsker å flytte utstyret til et annet brukersted enn forutsatt i Service- og supportavtalen, må skriftlig aksept innhentes fra Canon. Canon kan kreve at flyttingen skal utføres av Canon, dersom det er spesielle krav til avinstallering m.v., og/eller det er stor fare for skader på utstyret dersom utstyret ikke blir flyttet på riktig måte. Kunden dekker kostnadene ved flytting av utstyret.

3.3 Fjerning av sensitiv informasjon

Det er kundens ansvar å sørge for at sensitiv informasjon fjernes fra maskinens harddisk før avhending av maskinen. Canon kan tilby assistanse på dette området i form av programvare og tjenester for kundens regning.

3.4 Retur av maskin

Det er kundens ansvar å returnere maskinen til Canon Norge for gjenvinning etter endt levetid. Canon Norge er medlem i et godkjent returselskap som sikrer miljøsanering og gjenvinning av produkter med endt levetid. Dersom Canon Norge utfører returfrakt til mottakspunkt for EE-avfall påløper et gebyr på Kr. 1500,-.

4. ENDRINGER I PARTENES YTELSE OG PLIKTER

Dersom Kunden etter avtaleinngåelse ønsker å endre kravene til vedlikehold og/eller service på en slik måte at ytelsen karakter eller omfang blir annerledes enn fastsatt i Service- og support avtalen, har Canon rett til å kreve opprettet ny Service- og supportavtale med ditto betingelser.

5. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

5.1 Vederlag

Plikten til å betale for avtalte ytelser løper fra det tidspunkt maskinen er ferdig pre installert (klargjort for leveranse).

Ved forsinket betaling påløper forsinkelsesrente etter lov om renter ved forsinket betaling.

Ved serviceoppdrag på utstyr og programvare uten Service- og supportavtale belastes medgått tid pr. påbegynt time, minimum en time.

Alle priser er angitt eksklusive skatter og offentlige avgifter.

5.2 Fakturagebyr

Fakturagebyr på kr 95,- tilkommer for å dekke administrativt arbeid.

5.3 Reisekostnader

Alle reisekostnader belastes Kunden etter gjeldene satser, med mindre serviceoppdraget utføres på en lokasjon innen 30 km fra nærmeste Canon Servicekontor. Reisekostnader kan være, men er ikke begrenset til, flykostnader, kilometerkostnader, reisetid, diett, hotell etc.

5.4 Administrasjonsgebyr ved endringer

Ved endring av kontrakten (eks. betingelser, overdragelse til annen part etc.) tilkommer det et administrasjonsgebyr på kr 950,-, samt et endringsgebyr på kr 85,- pr. maskin.

6. PRISENDRINGER

Pris for avtalte ytelser kan endres. Normalt vil dette skje gjennom en årlig regulering i takt med SSB sin konsumprisindeks. Dog forbeholder Canon seg retten til å øke prisene utover konsumprisindeksen. Dette kan være aktuelt dersom kostnadene knyttet til leveranse av tjenesten øker betydelig. Ved devaluering eller ved varig endring av norske kroner (NOK) i forhold til Canons handelsvaluta kan Canon kreve at prisen blir tilsvarende justert.

7. FORCE MAJEURE

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll og som umuliggjør oppfyllelse av plikter etter denne Service- og supportavtalen, og som etter vanlige kjøpsrettslige regler må regnes som force majeure, skal motparten varsles om dette uten ugrunnet opphold. Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom. Motparten kan i force majeure-situasjoner bare gå fra Service- og supportavtalen med den rammede parts samtykke eller dersom situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 dager, regnet fra det tidspunktet situasjonen inntreffer, og da bare med 15 dagers varsel.

8. REKLAMASJON, MISLIGHOLD OG SANKSJONER

8.1 Mislighold

Den som vil påberope seg mislighold må uten ugrunnet opphold reklamere skriftlig etter at vedkommende fikk kjennskap til misligholdet. Mislighold foreligger dersom en av partene ikke oppfyller sine forpliktelser i henhold til Service- og supportavtalen, og dette ikke skyldes forhold som nevnt i pkt. 7 (force majeure), eller forhold som den andre parten har ansvaret eller risikoen for.

8.2 Erstatning

Ved mislighold kan den part som rammes kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap etter alminnelige prinsipper for erstatning i avtaleforhold med følgende begrensninger:

A. Det dekkes ikke noen form for indirekte tap, så som tap grunnet driftsavbrudd, avsnvntap, tap grunnet at kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir riktig oppfylt, eller skade på annet enn produktet selv.

B. Erstatningskravet kan ikke overstige det samlede årlige vederlag (ekskl. mva.) for service og support av det enkelte produkt.

8.3 Heving

Dersom en av partene vesentlig misligholder sine forpliktelser etter denne Service- og supportavtalen, kan den annen part etter å ha gitt parten skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve Service- og supportavtalen med øyeblikkelig virkning og kreve erstatning ifølge Service- og

supportavtalens bestemmelser.

9. VARIGHET OG OPPSIGELSE

Service- og supportavtalen trer i kraft fra avtaletidspunktet, og har en minste løpetid på det antall måneder som er spesifisert i Service- og supportavtalen. Hvis en service og supportavtale blir oppsagt i avtaleperioden vil kunden måtte betale for hele avtaleperioden. I disse tilfeller vil volum bli estimert iht historisk forbruk. Etter avtaleperiodens utløp, fornyes service- og supportavtalen automatisk med 12 måneder av gangen, og fortsetter å løpe med mindre en av partene skriftlig sier opp avtalen. En oppsigelse av Service- og supportavtalen skal alltid være skriftlig, og må senest skje tre måneder innen utløpet av minste løpetid (avtaleperioden). Hvis kopi/print volumet på utstyret når sitt maksimumsnivå før avtaleperiodens utløp, forbeholder Canon Norge AS seg retten til å reforhandle Service- og supportavtalen. Ved forlengelse av avtalen utover minste løpetid, vil service prisene øke med 20%. Dette for å kompensere økte service kostnader knyttet til drift av gammelt utstyr.

10. OVERDRAGELSE

Kunden kan ikke overdra Service- og supportavtalen til andre uten skriftlige forhåndssamtykke fra Canon. Slikt samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Et administrasjonsgebyr vil påløpe for å dekke administrative kostnader ved en slik overdragelse.

11. TAUSHETSPLIKT

11.1 Omfang

Partene skal ikke la uvedkommende få adgang til opplysninger vedrørende den annen parts tekniske innretninger, personalforhold, forretningsmessige analyser og beregninger, samt forretningsmessige hemmeligheter som parten får kunnskap om i forbindelse med avtaleinngåelse og gjennomføring av leveransen.

11.2 Varighet

Pkt. 11 gjelder også etter at Avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene skal pålegges også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor. Uansett opphører forpliktelsene etter pkt. 11 fem år etter avtaledato.

12. TVISTELØSNING

Eventuelle tvister mellom partene skal søkes løst gjennom forhandlinger. Fører ikke slike forhandlinger frem innen 30 dager etter at en av partene skriftlig har krevd forhandlinger, skal tvisten avgjøres av de alminnelige domstolene. Partene vedtar at tvister skal domstolsbehandles ved Canons verneting.

CANON STANDARD BETINGELSER CANON NORGE AS

Hallagerbakken 110, N-1256 OSLO Postboks 33 Holmlia,
N-1201 OSLO Tlf: 22 62 92 00 Faks: 22 62 92 01
www.canon.no Foretaksregisteret NO 914 664 292 MVA

you can
Canon

CANON NORGE AS
Hallagerbakken 110, N-1256 OSLO
Postboks 33 Holmlia, N-1201 OSLO
Tlf: 22 62 92 00 Faks: 22 62 92 01
www.canon.no
Foretaksregisteret NO 914 664 292 MVA

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

