

Generelle Servicebetingelser

Generelt

For service udført af DTA vil nedenstående aftalevilkår være gældende, i det omfang andet ikke er skriftligt aftalt.

1 DTA's forpligtelser

- 1.1 Serviceaftalen indgået mellem kunden og DTA specificerer, hvilket udstyr og service, der er omfattet
- 1.2 Hvis servicearbejdet kræver, at kundens udstyr skal tages ud af drift, vil dette kun ske efter forudgående aftale med kunden.
- 1.3 DTA har tavshedspligt med hensyn til kundens eller andres forhold, som DTA får kendskab til i forbindelse med udførelse af serviceydelser hos kunden.
- 1.4 DTA overholder de sikkerhedsbestemmelser, kunden fastsætter. Hvis sikkerhedsbestemmelserne medfører merudgifter for DTA, dækkes disse af kunden. Det anførte gælder dog kun, hvis DTA ikke var informeret om sikkerhedsbestemmelserne på det tidspunkt, hvor tilbudet blev givet.

3 Kundens forpligtelser

- 2.1 Kunden er forpligtet til at
 - Give DTA fri, sikker og uhindret adgang til enheden/-erne, der skal besigtiges eller serviceres.
 - Sørge for, at enheden/-erne befinder sig i et driftsmiljø, der opfylder de gældende krav
 - Bruge enheden/-erne efter DTA's og producentens retningslinier
- 2.2 Kunden har ansvaret for, at kundens andet udstyr eller elektricitetsforsyning ikke forårsager fejl på de(n) enhed(er), som DTA skal servicere. Hvis kunden ikke efter henstilling fra DTA ikke udbedrer sådanne forhold, kan DTA opsige hele eller dele af serviceaftalen med det varsel, der er anført i pkt. 5.4
- 2.3 Kunden medvirker i nødvendigt omfang vederlagsfrit ved servicearbejdets udførelse f.eks. At stille kvalificeret personale til rådighed.
- 2.4 Hvis kunden ikke opfylder en eller flere af betingelserne i dette afsnit, og dette medfører merudgifter for DTA, kan DTA fakturere kunden for disse udgifter efter DTA's gældende satser.

3 Serviceaftalens omfang

- 3.1 Serviceaftalen forpligter ikke DTA til at afhjælpe fejl på udstyr, der ikke er omfattet af serviceaftalen.
- 3.2 Udbedring af skader, der kan betegnes som følgeskader, er ikke omfattet af aftalen
- 3.3 Udskiftning af forbrugsmaterialer er ikke omfattet af aftalen.
- 3.4 Fejlmelding til andre leverandører er ikke omfattet af serviceaftalen.
- 3.5 Serviceaftalen omfatter endvidere ikke afhjælpning af fejl, der skyldes
 - At andre end DTA har serviceret eller har foretaget indgreb i det udstyr, der er omfattet af serviceaftalen.
 - Fejl eller forsømmelser fra kundens side, herunder fejlbetjening, unormalt brug eller tilsidesættelse af krav til driftsmiljø.
 - Hændelige begivenheder, f.eks. Hærværk, vandskade, brand, lynnedslag, induceret overspænding eller uregelmæssigheder i elektricitetsforsyningen.
- 3.6 Servicearbejde, der ikke er omfattet af serviceaftalen, jvf. 3.1 - 3.5, eller udføres uden for den gældende serviceperiode, betales af kunden efter DTA's gældende satser.

4 Priser og betalingsbetingelser

- 4.1 Kunden forpligter sig til at betale de serviceafgifter, der er anført i serviceaftalen. Alle priser er ekskl. moms.
- 4.2 Serviceafgifter betales forud for den periode, der er anført i fakturaen fra DTA.
- 4.3 Serviceaftalen udvides automatisk ved tilføjelse af yderligere udstyr. Når serviceaftalen omfang øges, efterreguleres serviceafgiften tilsvarende ved den førstkommande ordinære opkrævning fra DTA. Hvis ændringer i udstyret medfører, at serviceafgiften reduceres væsentligt, kan DTA kræve, at reduktion i serviceafgiften først får virkning fra det tidspunkt, hvor kunden kunne have opsagt serviceaftalen, jvf. pkt. 5.2.
- 4.4 De aftalte serviceafgifter er gældende fra den aftalte ikrafttrædelsesdato og kalenderåret ud. Serviceafgiften kan reguleres hvert år pr. 1. januar.

- 4.5 DTA's priser kan endvidere reguleres som følge af nye eller forhøjede offentlige afgifter, ændrede valutakurser eller andre udgiftsstigninger, der skyldes offentlig regulering.
- 4.6 DTA kan ændre serviceafgifterne ud over de i pkt. 4.4 og 4.5 nævnte reguleringer. I disse tilfælde skal kunden underrettes skriftligt om ændringen med mindst 3 måneders varsel. Kunden kan herefter opsige den berørte del af serviceaftalen med mindst 1 måneders varsel.
- 4.7 Ved forsinket betaling fra kunden har DTA ret til renter efter rentelovens regler og til dækning af omkostninger. Herunder gebyr for afsendte erindringskrivelser.

5 Serviceaftalens varighed

- 5.1 Serviceaftalen træder i kraft på den ikrafttrædelsesdato, der nævnes i serviceaftalen.
- 5.2 Serviceaftalen gælder indtil den opsiges af en af parterne med 3 måneders skriftligt varsel til udløbet af et kalenderår. Serviceaftalen kan dog tidligst opsiges til ophør 12 måneder efter ikrafttrædelsesdatoen. Opsigelse skal altid ske til udløbet af et kalenderår.
- 5.3 Opsigelsesvarsel for enkelte dele af serviceaftalen er det samme som anført i pkt. 5.2.
- 5.4 Serviceaftalen kan opsiges med 8 dages skriftlig varsel til udløbet af en måned, hvis
 - En af parterne væsentligt misligholder sine forpligtelser ifølge serviceaftalen
 - En af parterne kommer under konkurs, betalingsstandsning eller indleder forhandlinger om akkord med sine kreditorer

6 Reklamation og mangler

- 6.1 Kunden skal underrette DTA om mangler ved serviceydelser eller mangler ved leveret udstyr i henhold til serviceaftalen inden 3 måneder efter servicearbejdets udførelse. Efter udløbet af denne frist kan kunden ikke gøre nogle mangelindsigelser gældende overfor DTA.

7 Force majeure

- 7.1 Hvis manglende opfyldelse skyldes force majeure, er ingen af parterne berettiget til erstatning eller til at ophæve aftalen.
- 7.2 Force majeure foreligger, hvis en af parterne eller dennes underleverandør forhindres helt eller delvist i at opfylde den indgåede aftale, eller opfyldelse må anses for urimelig byrdefuld som følge af omstændigheder, som er uden for partens kontrol. Force majeure omfatter, men er ikke begrænset til, krig, enhver form for arbejdskonflikt eller strejke hos parten, brand, lynnedslag, oversvømmelse eller anden betydelig vandskade.
- 7.2 Den part, der bliver berørt af force majeure, skal uden ugrundet ophold underrette den anden part herom.
- 7.3 Hvis force majeure situationen varer mere end 3 måneder, kan enhver af parterne skriftligt opsige aftalen.

8 DTA's erstatningsansvar

- 8.1 DTA er ansvarlig for skade, der skyldes forsæt eller grov uagtsomhed fra DTA's side med de begrænsninger, der fremgår af pkt. 8.2 og 8.3
- 8.2 DTA er i intet tilfælde erstatningspligtig for driftstab, avancetab, andet indirekte tab eller følgeskader, herunder krav rejst af tredjemand mod kunden.
- 8.3 DTA's erstatningspligt kan inden for en 12 måneders periode maksimalt udgøre et beløb, der svarer til kundens serviceudgifter eksklusivt moms for denne periode, jvf. serviceaftalen. Beløbsbegrænsningen gælder ikke for skade på udstyr, der er omfattet af serviceaftalen.

9 DTA's overdragelse af forpligtelse og rettigheder

- 9.1 DTA har ret til at overdrage sine forpligtelser ifølge serviceaftalen til tredjemand, men DTA hæfter for dennes arbejde i samme omfang, som hvis arbejdet var udført af DTA.

10 Tvister

- 10.1 En eventuel tvist mellem kunden og DTA behandles ved de ordinære domstole.