



KUNDEBREV OM ENDRING I SERVICEAVTALE

KJÆRE KUNDE

Etter tilbakemeldinger fra våre kunder har vi jobbet med å forenkle våre serviceavtaler.

Vi har de siste årene tilbudt nye kunder et fastpriskonsept som vi har mottatt gode tilbakemeldinger på. Her får man en fast pris per måned som gir forutsigbare kostnader. Dette gjør det enklere for oss å avregne løpende samt at det gir mer oversiktlige og forutsigbare kostnader for våre kunder.

Vi har derfor besluttet å konvertere våre gamle klikk-baserte avtaler over til denne nye avtaleformen.

VED DENNE KONVERTERINGEN SÅ FÅR DU:

- Ny avtale prises iht. deres gamle avtale, det vil si ingen prisøkning
- Fri bruk av sort/hvitt utskrifter og fri bruk av skanning
- Du får det volumet som er best for deg. Er inkluderte kopier høyere enn faktisk forbruk viderefører vi de inkluderte kopiene, har du brukt mer enn de inkluderte kopiene viderefører vi det faktisk forbrukte, her får du i tillegg 10% ekstra inkluderte fargeutskrifter.
- Forutsigbare kostnader hele året
- Faktura som er enklere å forstå

Dersom du har andre tjenester med fastpris videreføres disse. Dette kan eksempelvis være tjenester innen sikkerhet.

Alle tjenestene vil faktureres forskuddsvis, primært kvartalsvis.

BETINGELSER

LINDBAK SERVICEAVTALE OMFATTER:

- Er inkluderte kopier høyere enn faktisk forbruk videreføres de inkluderte kopiene, er det brukt mer enn de inkluderte kopiene videreføres det faktisk forbrukte volumet, her får du i tillegg 10% ekstra inkluderte fargeutskriften
- Ved økning utover det inkluderte volumet forbeholder vi oss retten til å reforhandle avtalen.
- Avtalen dekker nødvendig maskinrekvisita til normal bruk, ekskl. papir og stifter. Lindbak AS forplikter seg til å holde utstyret i driftsmessig stand så lenge avtalen løper. Dette innebærer at maskinens ytelser skal være i samsvar med spesifikasjoner/funksjonsbeskrivelser, dog forutsatt at kjøper har overholdt sine forpliktelser. Avtalen omfatter alle typer ettersyn, vedlikehold, utskiftninger og reparasjoner
- Rett til å tilkalle tekniker etter behov innenfor vanlig kontortid kl. 08:00-16:00

AVTALEN OMFATTER IKKE:

- Reparasjoner som følge av feil i elektrisk anlegg, statisk elektrisitet, lynnedslag, brann, vannskader, tyveri eller uaktsom behandling og lignende dekkes ikke av avtalen
- Brukerfeil, endring i konfigurasjon av maskinen eller andre ytre påvirkninger
- Driftsproblemer relatert til operativsystem, nettverk, print-/skann-programvare og drivere

GENERELT

Ved forbruk utover inkludert volum vil Lindbak kunne etterskuddsvis fakturere tilleggspris for siste periode hvor fargeforbruker har vært høyere enn det som står i avtalen. Tilleggspris skal være mellomværet mellom korrekt nivå og nivået tidligere fakturert.

Kunden aksepterer at enheten(e) kun benyttes til kundens interne bruk og ikke for videresalg av utskriftstjenester.

Tjenesten gjelder vedlikehold på skriver/multifunksjonell enhet installert på kundens adresse.

Kunden er selv ansvarlig for å bytte forbruksdeler og media, For enheter som er tilrettelagt med CRU (Customer Replaceable Units/deler som kan byttes av kunde) er kunden selv ansvarlig for å bytte forbruksdeler, herunder trommel og toner.

Tjenesten inkluderer ikke etablering av toner lager, stifter og øvrig forbruksmaterieil, frakt på toner, reisekostnader eller feilaktig bruk av utstyret.

Kunden får tilgang til webportal hvor man kan logge og eskalere servicehenvendelser, bestille toner m.m.

Som en del av tjenesten aksepterer kunden at Lindbak kan sette opp multifunksjonsmaskinen til å automatisk rapportere status og telleverk, enten via intern programvare eller programvare installert på printserver.

Tjenesten følger de til enhver tid gjeldende betingelsene i Lindbak sine standard servicebetingelser som man finner på www.lindbak.no.

Gjeldende fra januar 2023.