

BEAMEX OY AB - CARE PLAN JA CALIBRATION PLAN -PALVELUEHDOT

1. MÄÄRITELMÄT

- 1.1 **“Palvelulla”** tarkoitetaan näiden ehtojen kohdassa 3 määriteltyjä Care Plan tai Calibration Plan -palveluita, jotka Toimittaja suorittaa Asiakkaalle sen mukaan kummasta palvelusta on sovittu.
- 1.2 **“Laitteella”** tarkoitetaan Asiakkaan näiden ehtojen ja palvelusopimuksen piiriin kuuluvaa ja huollettavaa mittalaitetta.

2. PALVELUJEN KOHTEENA OLEVAT LAITTEET

- 2.1 Palvelun kohteena olevat Laitteet on lueteltu Toimittajan tarjouksessa tai muussa asiakirjassa.

3. PALVELUJEN SISÄLTÖ

3.1 Care Plan

Care Plan -palvelussa Asiakkaalla on sopimuksen voimassaoloaikana kohdan 6.1 mukaisia palvelumaksuja vastaan oikeus seuraaviin palveluihin:

- a) **Kalibrointi.** Kalibrointi tarkoittaa Asiakkaan Laitteen suorituskyvyn vertaamista tunnetuihin tarkkuusstandardeihin. Kalibroinneissa noudatetaan Toimittajan kulloinkin voimassaolevia ohjeita ja työmenetelmiä. Kalibroinnin tekee akkreditoitu kalibrointilaboratorio kerran vuodessa (tässä kohdassa “vuosi” tarkoittaa jokaista 12 kuukauden sopimusjaksoa). Jos Asiakas edellyttää, että Laitteet on kalibroitava useammin kuin vuosittain, tämä katsotaan kohdan 4.1 mukaiseksi lisäpalveluksi. Kalibroinnin aikana Toimittaja (i) puhdistaa Laitteen; ii) tarkastaa Laitteen toimintakunnon; (iii) suorittaa “as found” kalibroinnin; (iv) säätää Laitetta tarvittaessa; (v) suorittaa “as left” kalibroinnin; ja (vi) asentaa tarvittaessa laiteohjelmistopäivitykset (ellei Asiakas ole erikseen ilmoittanut etukäteen, että laiteohjelmistopäivityksiä ei saa asentaa), jotka voivat sisältää uusia ja/tai parannettuja toimintoja.
- b) **Dokumentaatio.** Laitteen kalibroinnin yhteydessä Toimittaja toimittaa kalibrointitodistuksen, joka osoittaa, että Laitteen suorituskykyä on verrattu tunnetuihin tarkkuusstandardeihin. Todistus sisältää kaikki vaadittavat tiedot Toimittajan soveltaman laatustandardin mukaisesti.
- c) **Korjaukset.** Tahattomasta rikkoutumisesta Laitteelle aiheutuneiden vaurioiden korjaaminen. Siitä osin kuin Laitteen vaurio johtuu vahingossa tapahtuneesta rikkoutumisesta, Toimittajan tulee harkintansa mukaan joko korjata tai vaihtaa Laite. Korjauksen kattavuus on rajoitettu yhteen tapaukseen vuodessa Laitetta kohti. Edellisestä huolimatta Toimittaja ei ole velvollinen korjaamaan tai vaihtamaan Laitetta, jos Laitteessa on merkkejä tai Toimittajalla on muu hyvä syy uskoa, että vaurio johtuu väärinkäytöstä, käytöstä poikkeavissa ympäristöolosuhteissa tai jos Laitetta ei ole käytetty tai säilytetty käyttöohjeiden mukaisesti.
- d) **Kuluvien osien vaihtaminen.** Seuraavat kuluvat osat, jotka vioittuvat normaalin kulumisen vuoksi, voidaan vaihtaa enintään kerran vuodessa Laitetta kohti: käsihihna, olkahihna, kalvonäppäimistö, ladattava akku ja näytön suojus/kosketuspaneeli. Vaihtovelvollisuus ei kuitenkaan koske kosmeettisia vikoja, jotka eivät merkittävästi heikennä Laitteen käyttöä tai turvallisuutta.
- e) **Laitteen palauttaminen.** Toimittaja palauttaa sopimuksen mukaisesti huolletut Laitteet Asiakkaalle veloituksetta (pois lukien verot ja tullimaksut) Toimittajan tavanomaisten toimitustapojen ja -ohjeiden mukaisesti.
- f) **Vuosittainen kalibrointimuistutus.** Vuosittainen muistutus sähköpostitse Asiakkaan tekniselle yhteyshenkilölle viimeistään neljäkymmentäviisi (45) päivää ennen Laitteen kalibroinnin määräpäivää.
- g) **Tukipalvelut.** Etätuki, joka auttaa Laitteisiin liittyvissä teknisissä kysymyksissä. Tukipalvelut ovat käytettävissä Toimittajan tuki- ja palveluportaalin kautta tai Toimittajan muiden ohjeiden mukaisesti kohdassa 5 kuvattuina aikoina.

3.2 Calibration Plan

Calibration Plan -palvelussa Asiakkaalla on sopimuksen voimassaoloaikana kohdan 6.1 mukaisia palvelumaksuja vastaan oikeus seuraaviin palveluihin:

- a) **Kalibrointi.** Kalibrointi tarkoittaa Asiakkaan Laitteen suorituskyvyn vertaamista tunnetuihin tarkkuusstandardeihin. Kalibroinneissa noudatetaan Toimittajan kulloinkin voimassaolevia ohjeita ja työmenetelmiä. Kalibroinnin tekee akkreditoitu kalibrointilaboratorio kerran vuodessa (tässä kohdassa “vuosi” tarkoittaa jokaista 12 kuukauden sopimusjaksoa). Jos Asiakas edellyttää, että Laitteet on kalibroitava useammin kuin vuosittain, tämä katsotaan kohdan 4.1 mukaiseksi lisäpalveluksi. Kalibroinnin aikana Toimittaja (i) puhdistaa Laitteen; ii) tarkastaa Laitteen toimintakunnon; (iii) suorittaa “as found” kalibroinnin; (iv) säätää Laitetta tarvittaessa; (v) suorittaa “as left” kalibroinnin; ja (vi) asentaa tarvittaessa laiteohjelmistopäivitykset (ellei Asiakas ole erikseen ilmoittanut etukäteen, että laiteohjelmistopäivityksiä ei saa asentaa), jotka voivat sisältää uusia ja/tai parannettuja toimintoja.
- b) **Dokumentaatio.** Laitteen kalibroinnin yhteydessä Toimittaja toimittaa kalibrointitodistuksen, joka osoittaa, että Laitteen suorituskykyä on verrattu tunnetuihin tarkkuusstandardeihin. Todistus sisältää kaikki vaadittavat tiedot Toimittajan soveltaman laatustandardin mukaisesti.
- c) **Laitteen palauttaminen.** Toimittaja palauttaa sopimuksen mukaisesti huolletut Laitteet Asiakkaalle veloituksetta (pois lukien verot ja tullimaksut) Toimittajan tavanomaisten toimitustapojen ja -ohjeiden mukaisesti.
- d) **Vuosittainen kalibrointimuistutus.** Vuosittainen muistutus sähköpostitse Asiakkaan tekniselle yhteyshenkilölle viimeistään neljäkymmentäviisi (45) päivää ennen Laitteen kalibroinnin määräpäivää.
- e) **Tukipalvelut.** Etätuki, joka auttaa Laitteisiin liittyvissä teknisissä kysymyksissä. Tukipalvelut ovat käytettävissä Toimittajan tuki- ja palveluportaalin kautta tai Toimittajan muiden ohjeiden mukaisesti kohdassa 5 kuvattuina aikoina.

Toimittaja pyrkii parhaansa mukaan pitämään kalibroinnin läpimenoajan enintään viidessä (5) täydessä työpäivässä edellyttäen, että Asiakas on lähettänyt palvelupyyntönsä Toimittajan tuki- ja palveluportaalin kautta ja antanut kaikki Toimittajan tarvitsemat tiedot. Edellä sanotusta huolimatta tavoiteläpimenoaika FB/MB-sarjan Laitteille tai MC6-T:lle on viisitoista (15) täyttä työpäivää. Toimittajan tulee pyrkiä parhaansa mukaan pitämään korjauksen läpimenoaika enintään kahdessakymmenessä (20) täydessä työpäivässä. Jättäessään korjauspyynnön Toimittajan tuki- ja palveluportaalin kautta Asiakkaan on annettava yksityiskohtainen kuvaus viasta tai vauriosta. Käsitelly aika mitataan kuluneina työpäivinä siitä hetkestä, kun Toimittaja on vastaanottanut Laitteen siihen asti, kunnes se lähtee Toimittajalta.

4. LISÄPALVELUT

- 4.1 Kaikki muut kuin edellä kohdassa 3.1 luetellut palvelut katsotaan sopimuksen soveltamisalan ulkopuolelle jääviksi lisäpalveluiksi (“Lisäpalvelut”). Mikäli Osapuolet sopivat keskenään, että

Lisäpalveluita suoritetaan, Toimittaja veloittaa Lisäpalvelut Toimittajan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu.

5. PALVELUAJAT

- 5.1 Toimittaja suorittaa palvelutehtävänsä seuraavina aikoina: maanantaista perjantaihin klo 9.00 - 16.00 (Toimittajan kotipaikan aikavyöhyke), lukuun ottamatta arkivapaita.

6. PALVELUMAKSUT

- 6.1 Palvelumaksut sopimuksen kuitakin kahdeltatoista (12) kuukauden ajalta on määritelty Toimittajan tarjouksessa, sopimuksessa tai muussa Toimittajan laatimassa asiakirjassa.

7. TEKNISET YHTEYSTIEDOT

- 7.1 Toimittajan tukipalvelut:

Beamex Oy Ab / Support
Ristisuonraitti 10
68600 Pietarsaari

Tuki- ja palveluportaali: support.beamex.com

- 7.2 Asiakkaan tulee antaa Toimittajalle oman teknisen yhteyshenkilönsä tiedot Palvelujen toimittamiseen liittyen. Yhteystiedot on pääsääntöisesti kuvattu Toimittajan tarjouksessa, sopimuksessa tai muussa Palveluja koskevassa asiakirjassa.

8. ASIAKKAAN YLEISET VELVOLLISUUDET

- 8.1 Asiakas on vastuussa Laitteen toimittamisesta Toimittajalle Palveluja varten. Asiakkaan tulee: (i) pakata Laite huolellisesti asianmukaiseen lähetyslaatikkoon; ja (ii) lähettää Laite Toimittajan nimeämään toimipisteeseen. Kaikki MC6-T-, FB-, MB- ja POC8-laitteet on aina palautettava niille varatuissa kuljetuslaatikoissa.

9. LAITTEEN SISÄLTÄMÄT TIEDOT

- 9.1 Asiakas hyväksyy, että Toimittaja ei ole vastuussa tietojen, ohjelmistojen tai muun materiaalin turvallisuudesta, suojaamisesta tai turvallisesta palauttamisesta, joita saattaa sisältyä Laitteeseen, joka toimitetaan Toimittajalle korjaus-, huolto- tai kalibrointipalvelujen suorittamiseksi. Asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että sen tulee tarvittaessa poistaa, varmuuskopioida tai ryhtyä muihin tarpeellisiin toimiin näiden tietojen, ohjelmistojen tai muun materiaalin suhteen ennen Laitteen toimittamista Toimittajalle.

10. HINTA- JA MAKSUEHDOT

- 10.1 Ellei toisin ole kirjallisesti sovittu, Toimittaja laskuttaa Asiakasta Palvelusta etukäteen 12 kuukauden välein.
- 10.2 Mikäli Toimittaja Asiakkaan pyynnöstä suorittaa Palveluita Toimittajan normaalin työajan ulkopuolella, on Toimittajalla oikeus laskuttaa tästä Toimittajan voimassa olevan hinnaston mukaiset lisähinnat ja -maksut.
- 10.3 Palvelujen hinnat ovat nettohintoja ilman veroja (kuten arvonlisäveroa), tulleja, julkisia maksuja, asennus- tai rahtikuluja, jotka tulevat Palvelun hinnan lisäksi Asiakkaan on maksettava, jos sellaisia on. Hintoihin lisätään arvonlisävero kulloinkin voimassa olevien määräysten mukaisesti. Jos viranomaisten määräämien arvonlisäveron tai muiden julkisten maksujen määrä tai niiden perintäperuste muuttuu, hintoja tarkistetaan vastaavasti.
- 10.4 Toimittajalla on oikeus periä 50 prosenttia sovitusta tunti hinnasta matka-ajalta, kun matka on Palvelun suorittamisen edellyttämä ja Asiakkaan hyväksymä. Toimittajalla on oikeus laskuttaa matka- ja majoituskulut tosiasiallisten kulujen mukaisesti saatuaan Asiakkaalta etukäteen kirjallisen suostumuksen Palvelujen suorittamisen edellyttämästä matkasta.
- 10.5 Mikäli Asiakkaan maksu viivästyy yli kolmekymmentä (30) päivää laskun eräpäivästä ja edellyttäen, että Toimittaja on ilmoittanut asiasta Asiakkaalle kirjallisesti, on Toimittajalla oikeus pidentyä sopimuksen mukaisesta suorituksesta ilman vastuuta, kunnes Asiakas on maksanut kaikki erääntyneet maksut. Lisäksi, jos Asiakkaan maksu edellä mainitulla tavalla viivästyy, Toimittajalla on oikeus purkaa Sopimus kokonaan tai osittain edellyttäen, että Toimittaja on ensin ilmoittanut asiasta Asiakkaalle kirjallisesti, eikä Asiakas ole viipymättä suorittanut erääntynyttä maksua tai antanut siitä hyväksyttävää vakuutta. Tässä kappaleessa esitetty ei rajoita Toimittajan mahdollisia muita oikeussuojakeinoja maksun viivästymisen yhteydessä.
- 10.6 Mikäli Toimittaja suorittaa palveluita, joita Palvelusta maksettava toistuva palvelumaksu ei kata, Toimittaja laskuttaa tällaiset Lisäpalvelut osapuolten keskenään sopimien hintojen mukaisesti. Mikäli Osapuolet eivät ole sopineet näiden palvelujen hinnasta, sovelletaan Palvelun tilauspäivänä voimassa olevaa Toimittajan hinnastoa.
- 10.7 Ellei kirjallisesti toisin ole sovittu, maksuehdot ovat kolmekymmentä (30) päivää netto laskun päiväyksestä lukien. Viivästyskorko on 8 % vuodessa.

11. VASTUUNRAJAU

- 11.1 Toimittajan vastuu Asiakkaalle minkäänlaisista menetyksistä, vastuista, vahingoista tai kuluista koko sopimuksen voimassaoloaikana ei missään olosuhteissa ylitä yhteenlaskettuna Palvelun keskimääräisiä yhden vuoden palvelumaksuja.

12. VOIMASSAOL

- 12.1 Care Plan tai Calibration Plan -palvelusopimus on voimassa määräaikaisena 12, 24 tai 36 kuukautta riippuen siitä, mitä Toimittajan tilausvahvistuksessa on määritelty. Jos tilausvahvistuksessa ei ole mainittu mitään, on voimassaoloaika 36 kuukautta.

13. YLEISIÄ CARE PLAN -SOPIMUKSIA KOSKEVIA EHTOJA

- 13.1 Asiakas sitoutuu lukemaan ja noudattamaan Toimittajan antamia Laitteiden pakkausohjeita. Ainoastaan sopimuksen voimaantulohetkellä hyvässä toimintakunnossa olevia Laitteita voidaan sisällyttää sopimuksen piiriin. Jos sopimukseen piirissä on Laite, jonka osalta sittemmin osoittautuu, että se ei ole ollut hyvässä toimintakunnossa sopimuksen voimaantulohetkellä tai Toimittajalla on perusteltu syy uskoa, että Laite ei ollut sellaisessa kunnossa sopimuksen voimaantulohetkellä, on Toimittajalla oikeus (myös sopimuksen voimaantulon jälkeen) purkaa sopimus tai poistaa tällainen Laite sopimuksen piiristä ilman vastuuta Asiakkaalle. Jos Toimittaja purkaa sopimuksen tai poistaa Laitteen sopimuksen piiristä edellä mainituin perustein, tämän tulee kirjallisesti ilmoittaa siitä Asiakkaalle.

14. MUUT EHDOT JA EHTOJEN SOVELTAMISJÄRJESTYS

14.1 Seuraavat ehdot ovat erottamaton osa sopimusta Toimittajan ja Asiakkaan välillä. Siltä osin kuin sovellettavien ehtojen välillä on ristiriita, sovelletaan seuraavaa soveltamisjärjestystä:

- a) Beamexin Care Plan ja Calibration Plan -palveluehdot
- b) Beamexin yleiset palveluehdot (saatavilla osoitteessa: <https://www.beamex.com/general-terms-conditions/>)
- c) Beamexin yleiset myyntiehdot (saatavilla osoitteessa: <https://www.beamex.com/general-terms-conditions/>)