

# Tele-Punkt Serviceaftale

## Version 2.4

### Vilkår og betingelser for PABC'ere samt tilhørende udstyr, hvor intet andet er aftalt eller reguleret i.h.t. gældende Danske ret, herunder regler om forbrugerbeskyttelse m.v..

#### Definitioner:

1. Ved ANLÆG forstås såvel selve PABC'eren som det udstyr og tilbehør, der er omfattet af serviceaftalen i.h.t. særskilt ordrebekræftelse, eller hvor dette er nødvendigt mere udførlig beskrivelse jævnfør ekstra bilag, der er en del af serviceaftalen.

2. Ved SERVICEMODUL forstås, selvstændig ydelse der ikke er uden særlig aftale er knyttet til det i sagen omhandlede ANLÆG. SERVICEMODULERNE er opremset i INDHOLD AF SERVICEAFTALE, og begrænset til 2 sædvanlige hovedgrupper BUSINESS SERVICE og PLUS SERVICE, med mulighed for individuelle aftaler omkring andre servicemodul løsninger til det konkrete anlæg.

3. Ved OMFANG forstås den tidsperiode og tilkaldefrist som service ydes indenfor. 3 timers tilkalde betyder at servicen er påbegyndt indenfor 3 timer efter der er tilkaldt service. De 3 timer regnes indenfor den aftalte tidsperiode. Er der eksempelvis aftalt 08:00-16:00 service med 3 timers tilkald og service tilkaldes kl. 15:00 vil rettidig service være påbegyndt inden kl. 10:00 næste dag.

4. Ved BASISSTRUKTUR forstås, lokalnummerplan, sammærkning, indrykningsmønstre, søgegrupper, system kortnumre, spærreplan m.v. som dette er på serviceaftalens underskriftstidspunkt i.h.t. Tele-Punkts egne notater der er forevist kunden.

#### 1. Serviceaftalen omfatter

- 1.1. Udbedring af fejl på det i serviceaftalen specificerede anlæg i forhold til den aftalte servicemodul type.
- 1.2. Nødvendig servicering og udskiftning af defekte dele, så det af serviceaftalen omfattede anlæg - med undtagelse af reparations- og fejlretningsperioder - er fuldt funktionsdygtigt.
- 1.3. Reparation samt udbedring af fejl kan eventuelt ske ved brug af midlertidigt erstatningsudstyr.
- 1.4. Nødvendige funktionsmæssige programændringer.

#### 2. Serviceaftalen omfatter ikke

- 2.1. Fejl og driftsforstyrrelser der hidhører fra det offentlige telefonnet, herunder ændringer foretaget af teleselskaberne i kundens bylinier samt funktion.
- 2.2. Hvis kunden på egen foranledning vælger alternativ netoperatør, uden skriftligt at informere Tele-Punkt, forbeholder Tele-Punkt sig ret til at fakturere kunden for medgået tidsforbrug i fejlsituationer eller andet der kan relateres til netoperatøren..
- 2.3. Ændringer der er nødvendiggjort på grund af forandringer i kundens oprindelige basisstruktur.
- 2.4. Afhjælpning af fejl, som hidhører fra kunden eller personer, for hvilke kunden hæfter. Der kan eksempelvis være tale om misbrug eller betjeningsfejl jævnfør betjeningsvejledning.
- 2.5. Afhjælpning af fejl, der skyldes tilsluttet udstyr, som ikke er omfattet af serviceaftalen, herunder udstyr ej godkendt af Post & Telegrafvæsnet samt forbrugsmidler der kræver periodevis udskiftning eller servicering, bl.a. batteri backup.
- 2.6. Skader som følge af brand, vandskader, andet udslip samt atmosfæriske forstyrrelser eksempelvis lynnedslag m.v..
- 2.7. Skader på anlægget indtruffet under kundens transport, flytning, eller behandling af anlægget m.v..
- 2.8. Omkostninger til rengøring af anlægget.
- 2.9. Mindre skader så som ridser, skrammer o.s.v. afhjælpes ikke i det omfang de af Tele-Punkt henføres til alene at være af kosmetisk karakter uden betydning for anlæggets funktions- og driftssikkerhed.
- 2.10. Skader, hvis årsag skyldes kundens manglende vedligeholdelse, eller at de beskadigede genstande ikke er behandlet i overensstemmelse med betjeningsvejledningen.

#### 3. Force majeure

- 3.1. Kunden har intet krav mod Tele-Punkt som følge af skade ved jordskælv, andre naturforstyrrelser og krigslignende handlinger, oprør, borgerlige uroligheder og udløsning af atomenergi eller radioaktivitet.
- 3.2. Tele-Punkt kan fravige de aftalte serviceydelser og -tider i tilfælde af omfattende forstyrrelser i arbejdsgangen, som Tele-Punkt ikke er herre over, f.eks. strejker, lockout,

omfattende kabelfejl, langvarigt strømsvigt, induceret overspænding, konstateret principfejl fra offentlig central eller ekstreme vejforhold. Hvis Tele-Punkt overfor kunden vil påberåbe force majeure, har kunden krav på en skriftlig begrundelse.

#### 4. Kundens forpligtelser

- 4.1. I fornødent omfang må kunden medvirke ved fejlafhjælpningen.
- 4.2. Tele-Punkt skal have uhindret adgang til det udstyr, der serviceres.
- 4.3. Når serviceaftale er indgået, må der ikke foretages indgreb eller arbejde på anlægget af andre end Tele-Punkt.
- 4.4. Kunden kan ikke overdrage sine rettigheder i henhold til denne serviceaftale. Hvis anlægget sælges, skal Tele-Punkt underrettes.

#### 5. Servicepræmie og betaling

- 5.1. Servicepræmien er baseret på Byggeomkostningsindeks for elinstallationer. Ved ændringer af nettoprisindekset reguleres servicepræmien tilsvarende den efterfølgende periode. Ændringer i Tele-Punkts omkostningsstruktur kan også medføre servicepræmie reguleringer.
- 5.2. Betaling sker kvartalsvis forud, hvis intet andet er aftalt.

#### 6. Aftalens varighed

- 6.1. Serviceaftalen er gældende fra det på Ordrebekræftelsen anførte tidspunkt (Service periodestart) med mindre dette ligger forud for begge parter underskrift, idet denne da først er gældende fra det seneste tidspunkt at regne.
- 6.2. Serviceaftalen er gældende i et år af gangen og kan, indenfor sin gyldighedsperiode, opsiges af begge parter med en skriftlig anbefalet fremsendt varsel på 90 dage til udgangen af en 12 måneders periode. Hvis aftalen ikke opsiges fortsætter aftalen uændret i det efterfølgende år.

#### 7. Mislighold

- 7.1. Ved væsentlig mislighold af servicekontrakten, kan aftalen opsiges med øjeblikkelig varsel af begge parter.
- 7.2. Med væsentlig mislighold skal forstås gentagne forsømmelser i strid med aftalens ordlyd. Herunder Tele-Punkts manglende overholdelse af tilkalde- og reaktionstider samt manglende fejlretning af væsentlige driftsforstyrrelser. Samt kundens manglende rettidige betaling, nægtelse af adgang til anlægget on-site eller via modem samt servicering/indgreb på anlægget ved ikke autoriserede firmaer eller personale m.v..
- 7.3. Eventuelle stridigheder forsøges først afklaret i mindelighed mellem parterne ved forlig. Evner parterne ikke at forlige tvisten, må sagen afgøres ved Københavns byret, der aftalt som værende rette værneting jævnfør Retsplejelovens regler herom.

TP014-001005-01