

Fujitsu Support Pack

Allmänna villkor

Tack för att Ni köpt Fujitsu Support Pack. För tjänsten gäller följande villkor.

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR FUJITSU SUPPORT PACK

1. Tillämpliga villkor och tjänstebeskrivning

1.1 Fujitsu Sweden AB (senare "Fujitsu") utför Support Pack tjänster enligt dessa allmänna villkor och den tjänstebeskrivning som gäller för registrerad tjänst. Tjänstebeskrivningen ger en noggrannare beskrivning om tjänstens innehåll och omfattning och den finns tillgänglig hos Fujitsus lokala återförsäljare och hos Fujitsu. Subsidiärt tillämpas därtill på Support Pack tjänsten IT & Telekomföretagen Allmänna bestämmelser IT-Underhåll version 2008.

2. Aktivering av Fujitsu Support Pack-avtal

2.1 Fujitsu Support Pack-avtal kan ingås inom 90 kalenderdagar från dagen för köpet av ny Fujitsu-utrustning.

2.2 Kunden måste registrera sitt Support Pack-avtal hos Fujitsu genom att gå till den webbregistreringssida som anges på certifikatet som erhållits vid köp av en tjänst. Certifikatet innehåller en unik aktiveringskod som aktiverar en viss tjänst till en viss produkt. Registreringen ska ske inom 30 dagar från köpet av tjänsten. Serienumret på den utrustning som omfattas av serviceavtalet måste alltid anges vid registrering då alla tjänster knyts mot serienumret på utrustningen. Genom registreringen godkänner kunden Support Pack-avtalet och dessa villkor. Aktivering av serviceavtalet sker när registreringen är gjord. Kunden rekommenderas att kontrollera att aktivering av den köpta tjänsten skett via Fujitsus webbplats se.ts.fujitsu.com under valet Service - system-information. Fujitsu kan inte tillse servicenivån för tjänster, som begärs eller utförs innan aktivering av serviceavtalet skett.

2.3 Kunden ansvarar för att det med Support Pack-avtalet erhållna certifikatet förvaras på ett säkert sätt. Fujitsu ansvarar ej för försvunna eller stulna certifikat eller för obehörig användning av certifikaten. Om ett Support Pack-avtal har aktiverats eller utnyttjats på ett otillåtet sätt, förbehåller sig Fujitsu rätt att förvägra vidare tjänster under samma Support Pack-avtal.

3. Utrustning som är kvalificerad för Fujitsu Support Pack-avtal

3.1 Ett Support Pack-avtal kan omfatta följande Fujitsu-utrustning: dator, tangentbord, mus, bildskärm (se begränsningar i punkt 3.2 och 6.2), display, docknings-station och Fujitsus kvalificerade alternativ som har installerats inom den med serienummer angivna Fujitsu-systemenheten. Beträffande servers och lagrings-produkter kan Support Pack-tjänsten omfatta Fujitsus särskilt kvalificerade rackoptioner, som är installerade inom samma rack.

3.2 Om inte annat anges i respektive tjänstebeskrivning omfattar Support Pack-tjänsten inte bildskärmar som är större än 22 tum, batterier eller externa tillbehör, såsom t.ex. digitalkameror, videobandspelare, skanners, skrivare, projektorer etc. som är anslutna med Fujitsu-utrustning via standardiserade gränssnitt, Universal System Bus (USB), Firewire etc. även om dessa externa tillbehör är införskaffade hos Fujitsu eller Fujitsus återförsäljare eller i samband med införskaffandet av Fujitsu-utrustningen.

3.3 Fujitsu ansvarar inte för att en Fujitsu-utrustning är kompatibel med icke Fujitsu enheter ifall detta inte anges i produktbeskrivningen för ifrågakvarande Fujitsu-utrustning.

4. Allmänt om Fujitsu Support Pack-tjänster

4.1 Support Pack-tjänster utförs av Fujitsu auktoriserad service partner.

4.2 Om inte annat anges i den detaljerade tjänstebeskrivningen, skall utförandet av Support Pack-tjänsten ske under lokal normal kontorstid måndag till fredag, med undantag för allmänna helgdagar.

4.3 Support Pack-tjänsterna omfattar endast hårdvarufel, inte operativsystem och annan mjukvara.

4.4 Fujitsu förbehåller sig rätten att tillhandahålla en ny eller reparerad (och likvärdig med en ny) reservdel. Tillhandahållandet förutsätter att den defekta eller utbytta delen har returnerats till Fujitsu. Ifall Fujitsu ställer reservdel till förfogande innan delen som skall utbytas erhållits och förutsatt att annat inte har angetts, skall den utbytta delen omedelbart efter utbytet returneras till Fujitsu.

4.5 Fujitsu Support Pack inkluderar max 50 km resa från närmaste Fujitsu servicekontor. Resa överstigande dessa 50 km har Fujitsu rätt att debitera.

4.6 Eventuell inställelse- och åtgärdsstid angiven i köpt tjänst gäller inom 50 km radie från närmaste Fujitsu servicekontor. För avstånd överstigande dessa gäller ytterligare 1 timme per 50 km. På otillgängliga platser såsom skärgårds och fjällmiljö förbehåller sig Fujitsu rätten till ytterligare justering av inställelse- och åtgärdsstider.

5. Anvisningar och villkor för kundservice

5.1 Ifall det uppstår fel på Fujitsu-utrustningen, skall kunden först kontrollera att utrustningen är korrekt ansluten och att strömmen är påslagen. För att finna en lösning på problemet skall kunden, om möjligt, använda de olika verktygen för felavhjälpling som tillhandahålls, t.ex. diagnostikprogramvaran Desk-/Serviering och användarmanualen som följer med Fujitsu-utrustningen. Om problemet kvarstår, skall kunden ringa Fujitsu Helpdesk. Telefonnummer finns på Fujitsus webbplats se.ts.fujitsu.com under Service.

5.2 Vid kontakt med Fujitsu Helpdesk följer Fujitsu en rutin som även finns beskriven i tjänste-beskrivningen och enligt vilken kunden skall ha följande information tillgänglig:

- Enhetens unika serienummer/identitets nummer
- Support Packens aktiveringskod
- Felmeddelanden som uppvisas på bildskärmen
- Information avseende tidigare reparationer eller förteckning över tidigare uppkomna fel.

Vid en förfrågan om tjänst, ansvarar kunden för att en kvalificerad person finns tillgänglig och kan lämna en diagnos per telefon samt för att Fujitsus servicepersonal ges obegränsat och omedelbart tillträde till plats där Fujitsu-utrustningen på vilken tjänst skall utföras är placerad och att kunden eller dess företrädare med beslutanderätt och med kunskap om Fujitsu-utrustningen finns tillgänglig då serviceåtgärd skall vidtas.

5.3 Om hårddisken som operativsystemet är lagrat på behöver ersättas skall operativsystemet återinstalleras på den nya hårddisken från den ursprungliga av Fujitsu tillhandahållna installations-CDn. Kunden ansvarar för att CDn är tillgänglig vid besöksstillfallet.

5.4 Program och data kan påverkas av serviceingrepp. Innan någon tjänst kan utföras måste kunden upprätta backup-kopior av programvara och data. Kunden ansvarar alltid ensam för upprättandet av backup-kopior och för en eventuell återinstallation av program och data efter serviceåtgärd.

6. Begränsningar

6.1 . Om inte annat anges i tjänstebeskrivningen, omfattar tjänsten inte följande:

- Delar av förbrukningskaraktär, t.ex. batterier,
- Spruckna bildskärmar;
- Rättelse av fel orsakade av (i) onormal användning; (ii) fysiskt missbruk; (iii) hantering eller användning utanför de användningsparametrar som anges i användarmanualen; (iv) användning utanför utrustningens kapacitetsbegränsning; (v) skada (även olyckshändelse eller extern orsak såsom fluktuation i elektrisk spänning och åska); (vi) användning av icke Fujitsu delar; (vii) program som inte levererats av Fujitsu; (viii) service eller ändringar utförda av personer som ej auktoriserats av Fujitsu.
- Normal förslitning eller degradation (t.ex. skärmar) och som inte förhindrar användningen av Fujitsu-utrustningen.

6.2 Fujitsu förbehåller sig rätten att fakturera för nedlagd tid och material som förbrukats för serviceåtgärder utförda i samband med rättande av fel nämnda i punkt 6.1 eller för åtgärd som annars inte omfattas av serviceavtalet. Då Fujitsu enligt enskild överenskommelse åtar sig att upprätta backupkopia, påtar sig Fujitsu inte något ekonomiskt eller annat ansvar för att Fujitsu lyckas helt eller delvis upprätta en backupkopia eller att backupkopian är funktionell och att Fujitsu eller kunden med densamma kan genomföra en återinstallation av program och data. Se punkt 4.3 samt punkt 5.3.

7. Ansvarsbegränsning

Denna punkt anger omfattningen av Fujitsus totala ansvar, oavsett vad som orsakat uppkommen skada. (a) Fujitsu ansvarar obegränsat för personskador eller dödsfall, som genom Fujitsus eller dess anställdas vårdslöshet orsakats under utförande av de åtaganden som anges i ett Fujitsu Support Pack-avtal.

(b) Fujitsu ersätter kunden för sakskada orsakad genom vårdslöshet av Fujitsu eller dess anställda vid utförande av åligganden under ett Support Pack-avtal. Fujitsus totala ansvar för sakskada är begränsat till SEK 900 000 per skadetillfälle eller för flera skadetillfällen om dessa är relaterade till varandra. (c) Med undantag för vad som anges under punkt (a) och (b) ovan ansvarar

Fujitsu endast för direkta skador upp till ett belopp motsvarande det pris som erlagts av kunden till Fujitsu för utförande av Support Pack-tjänst.

(d) Med undantag för anspråk som är relaterade till dödsfall eller personskador, ansvarar Fujitsu inte under några som helst omständigheter för skador till följd av förlust av data, försvanskad data, utebliven användning eller avbrott i användning, utebliven vinst eller uteblivna affärstillfällen eller annan indirekt skada eller följskada.

(e) Ansvarsbegränsningarna i dessa Support Pack Allmänna villkor skall gälla oavsett typ av handling, utom i fall av uppsätlig handling eller vid flera vårdslöshet.

(f) Anspråk skall, för att vara gällande, framställas inom tjugofyra (24) månader från den skadegörande handlingen. Under denna punkt 7 inkluderar begreppet "Fujitsu" dess anställda, underleverantörer, auktoriserade servicepartners och leverantörer.

8. Giltighetstid och uppsägning

8.1 Fujitsu Support Pack-tjänst kan endast köpas för en av Fujitsu i gällande tjänstebeskrivning angiven period. Oberoende av datum då Support Pack-avtalet aktiverats börjar perioden den dag Fujitsu-utrustningen som omfattas av Support Pack-avtalet köpts. Ingående om Support Pack-avtal eller registrering av detsamma efter köpet av Fujitsu-utrustning berättigar ej till prisavdrag. Support Pack-avtalets giltighetstid kan under inga omständigheter förlängas.

8.2 Support Pack-avtal kan ej uppsägas i förtid. Fujitsu kan likväl utan ersättningskyldighet när som helst säga upp ett Support Pack-avtal, om kunden ej iaktar dessa Fujitsu Support Pack avtalsvillkor.

9. Övriga villkor, överlåtelse, omplacering, m.m.

9.1 Ett Support Pack-avtal kan och får ej överlåtas av kunden till tredje part.

9.2 Produkterna som omfattas av serviceavtalet kan ej heller ändras med undantag för de fall när viss Fujitsu-utrustning blivit utbytt (p.g.a. defekter) av Fujitsu.

9.3 Kunden har rätt att omplacera produkterna förutsatt att omplaceringen omfattar samtlig utrustning under samma Support Pack-avtal. Fujitsu skall inom skälig tid före en omplacering upplysas om omplaceringen av Fujitsu-utrustningen.

9.4 Om någon bestämmelse i dessa allmänna villkor är ogiltig eller olaglig påverkas det inte övriga bestämmelserns giltighet.

9.5 De lagstadgade rättigheter som tillkommer en kund som är konsument begränsas inte av dessa Fujitsu Support Pack avtalsvillkor.

Kontaktinfo

FUJITSU Sweden AB
Address: Kista Alléväg 1, 164 55 Kista
Phone: +46 8 793 70 00
Website: se.fujitsu.com

Fujitsu Support Pack allmänna villkor
Revision 2.3
September 2018